تصویر ابو عبدالرحمن الكردي



گری چپمن

مترجم: گیتی شهیدی

معذرت خواهی در عشق

پنج زبان

چگونه بهبود یافتن را در همهٔ
روابط خود احساس کنید!

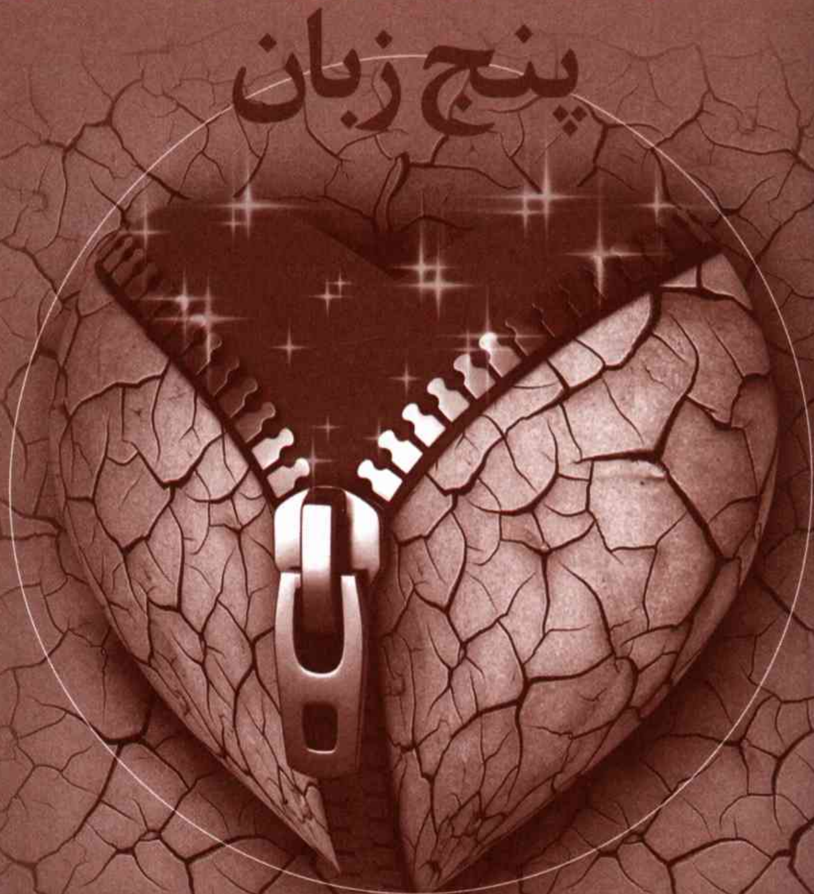
آرایان

گری چپمن

مترجم: گیتی شهیدی

معذرت خواهی در عشق

پنج زبان



چگونه بهبود یافتن را در همهٔ
روابط خود احساس کنید!

[illegible]

قشنگی [illegible]

پنج زبان معذرت‌خواهی در عشق

چگونه بهبود یافتن را در همهٔ روابط خود احساس کنید!

■ نویسنده:

گری چَپمن و جنیفر تامس

■ مترجم:

گیتی شهیدی

■ ویراستار:

اصغر اندرودی

سرشناسه : چپمن، گری دی.، ۱۹۳۸ - م. Chapman, Gary D
عنوان و نام پدیدآور : پنج زبان معذرت‌خواهی در عشق: چگونه بهبود یافتن را در همه روابط خود احساس کنید!/ نویسنده گری چپمن و جنیفر تامس؛ مترجم عزت‌الملوک شهیدی؛ ویراستار اصغر اندرودی.
مشخصات نشر : تهران: آرایان،۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری : ۳۲۰ ص.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۳۳-۱۳-۲
وضعیت فهرست نویسی : فیپا.
یادداشت : عنوان اصلی:The five languages of apology : how to experience healing in all your relationships .
عنوان دیگر : چگونه بهبود یافتن را در همه روابط خود احساس کنید!
موضوع : عذرخواهی.
شناسه افزوده : توماس، جفری ال.، ۱۹۶۴ - م.
شناسه افزوده : Thomas, Jeffrey L.
شناسه افزوده : شهیدی، عزت‌الملوک، ۱۳۴۹ -، مترجم.
شناسه افزوده : اندرودی، اصغر، ۱۳۲۹ - ، ویراستار.
رده بندی کنگره : BF۵۷۵/ع۴پ۱۶ ۱۳۹۲
رده بندی دیویی : ۱۵۸/۲
شماره کتابشناسی ملی : ۲۹۱۰۴۶۳



نام کتاب	**پنج زبان معذرت خواهی در عشق**
نویسنده	گری چِپمن و جنیفر تامس
مترجم	گیتی شهیدی
ویراستار	اصغر اندرودی
ناظر چاپ	علی غلامی
نوبت چاپ	اول؛ ۱۳۹۳
شمارگان	۱۰۰۰ نسخه
قیمت	۱۱۵۰۰ تومان
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۱۳۳-۱۳-۲

تهران: خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، کوچه فاتحی داریان، پلاک۶، طبقه اول
تلفن: ۶۶۹۷۱۳۴۴ - ۶۶۴۰۰۲۳۵ **ایمیل:** Arayanbook@yahoo.com

« حق چاپ و نشر مجدد این اثر(یا بخشی از آن) برای انتشارات آرایان محفوظ است. »

تقدیم به زوج‌های جوان، در آغاز زندگی مشترک

فهرست مطالب

عنوان	صفحه

عنوان | صفحه

عنوان	صفحه

عنوان صفحه

عنوان	صفحه

مقدمه



چند دقیقه پیش از آنکه سمینارم دربارهٔ ازدواج در صبح شنبه در اسپوکان آغاز شود، جین با عجله نزد من آمد، خودش را معرفی کرد و گفت: "دکتر چپمن، من و شوهرم از کالیفرنیا آمدیم. از اینکه اینجا هستیم خیلی هیجان‌زده‌ایم، اما من سؤالی دارم. آیا می‌خواهید دربارهٔ اهمیت معذرت خواهی صحبت کنید؟"

پاسخ دادم: "موضوع جالبی است، چرا این سؤال را پرسیدی؟"

"خب، شوهر من فقط یک کلمه می‌گوید «متأسفم». به نظر من این عذر خواهی کردن نیست."

پرسیدم: "خوب، می‌خواهی به تو چه بگوید؟"

"می‌خواهم بپذیرد که اشتباه کرده است و از من بخواهد او را ببخشم. همین‌طور هم می‌خواهم به من قول بدهد که دیگر آن اشتباه را تکرار نکند."

لبخند زدم و گفتم: «خیلی خوشحالم که این موضوع را با من در میان گذاشتی، چون در حال حاضر دربارهٔ موضوع معذرت‌خواهی تحقیق می‌کنم."

او گفت: «واقعاً؟» و از چشمانش معلوم بود که به آن موضوع علاقه‌مند است.

"بله. به نظر مَن، شاید جمله‌ای را که کسی عذرخواهی می‌شمارد، در نظر دیگری این طور نباشد. شما فقط مفهومی را توضیح داده‌اید. شاید به نظر شوهر شما گفتن: «متأسفم»، عذرخواهی خالصانه‌ای باشد، اما بدیهی است، که برداشت شما از عذرخواهی این نیست."

او گفت: "درست است، عذرخواهی کردن چیزی بیشتر از فقط گفتنِ متأسفم است. من حتی نمی‌دانم او برای چه چیزی متأسف است."

«دوست دارم تو و شوهرت یکی از این فرم‌ها را پر کنید. در آن تفاوت نگرش زن و مرد را دربارهٔ مفاهیم عذرخواهی توضیح داده‌ام. نظرهای شما برای من بسیار مفید خواهد بود."

آن گفت‌وگو را تمام کردم و متقاعد شدم که باید به پژوهش خودم ادامه دهم. همین‌طور به یاد هجده ماه پیش افتادم، زمانی که دکتر جنیفر تامس در دفتر من نشست و گفت زن و مردها به روشی متفاوت از یکدیگر عذرخواهی می‌کنند. من کتاب پنج زبان عشق شما را خوانده‌ام. برای رابطهٔ من و شوهرم بسیار مفید بود، و نیز گفت که از مفهوم آن در مشاوره‌اش برای دیگر زوج‌ها استفاده می‌کند.

"این نظر که همهٔ ما زبان عشق اصلی داریم و اینکه اگر به آن زبان حرف نزنیم احساس نمی‌کنیم که ما را دوست دارند، بسیاری از مراجعان مرا آگاه ساخته است. دیده‌ام که سعی کردند به زبان عشق یکدیگر حرف بزنند و شاهد بوده‌ام که فضای عاطفی ازدواج آنان بهبود یافته است. این ابزاری بسیار عملی است که به زوج‌ها کمک می‌کند یاد بگیرند چطور از لحاظ احساسی با هم ارتباط برقرار کنند و، همان‌طور که در کتاب خود گفتید، «کوزهٔ عشق

یکدیگر را پر نگه دارند.» به عنوان نویسنده‌ای که زبان عشق او **کلمات تأییدآمیز** است، از سخنان جنیفر لذت بردم، اما آمادگی شنیدن حرف‌های بعدی او را نداشتم.

"من معتقدم که مردم هم به روش‌های مختلف عذرخواهی می‌کنند، و جمله‌ای که به نظر شخصی عذرخواهی خالصانه می‌رسد، به نظر شخص دیگر این طور نیست. در اصل، آن‌ها زبان عذرخواهی متفاوتی دارند."

"بیشتر اوقات این را در مشاوره‌ام دیده‌ام. همسری می‌گوید: «ای کاش عذرخواهی می‌کرد» و دیگری می‌گفت: «من عذرخواهی کرده‌ام.» دیگری می‌گفت: «نه، معذرت‌خواهی نکردی. تو هیچ‌وقت قبول نداری که اشتباه می‌کنی.» بنابراین، آنان همچنان به بحث دربارهٔ معنی عذرخواهی ادامه می‌دهند. واضح است، که برداشت آنان از عذرخواهی متفاوت است."

بی‌درنگ با این نظر موافقت کردم. زوج‌های بسیاری به دفترم مراجعه کردند و رفتار مشابهی از خود نشان دادند. واضح بود که آنان رابطهٔ خوبی با هم ندارند. عذرخواهی موردنظر، تأثیر دلخواه بخشش و آشتی را به دنبال نداشت. همین‌طور، اوقاتی را به یاد آوردم که کارولین از من عذرخواهی کرده بود، اما من آن را کافی نمی‌دانستم، و اوقات دیگری بود که من عذرخواهی کرده بودم، اما او مرا نمی‌بخشید، چون احساس می‌کرد که عذرخواهی من خالص نیست.

به جنیفر گفتم: "گمان می‌کنم نظر شما با تجربهٔ مِن یکی باشد. می‌خواهی با این نظر چه کنی؟"

او گفت: "می‌خواهم مقاله‌ای بنویسم، و نمی‌دانم آیا در انتشار آن به من کمک می‌کنی یا نه؟"

گفتم: "خوشحال می‌شوم، مقاله‌ات را بنویس، یک نسخه از آن را برای من ارسال کن و از همین‌جا شروع می‌کنیم."

هفتهٔ بعد، نظر جنیفر دوباره به سراغم آمد. در حقیقت، هر هفته زن و شوهری به دفترم مراجعه می‌کردند که دربارهٔ اینکه آیا شوهر درست عذرخواهی کرده است یا نه با هم دعوا داشتند. زن نمی‌توانست شوهرش را ببخشد چون، به نظر او، شوهرش هرگز عذرخواهی نکرده بود، در حالی‌که شوهر اعتقاد داشت عذرخواهی کرده است. یک هفته بعد، به دفتر جنیفر تلفن کردم و گفتم: "به این موضوع خیلی فکر کرده‌ام، نمی‌توان این را در قالب مقالهٔ کامل بیان کرد. آیا حاضری هر دو دربارهٔ معذرت‌خواهی پژوهشی انجام دهیم تا شاید بتوانیم کتابی در این‌باره بنویسیم؟" او قبول کرد و من هم خوشحال شدم، چون می‌دانستم نظر او در زمینهٔ عذرخواهی و بخشش و آشتی میان زن و شوهرها خیلی به من کمک می‌کند.

دو سال بعد، پس از پژوهش بسیار، کتاب "*پنج زبان معذرت‌خواهی در عشق*" را نوشتیم. پژوهش ما نشان داده است که وقتی پای معذرت‌خواهی به میان می‌آید، مردم به زبان‌های مختلفی صحبت می‌کنند. به همین علت است که عذرخواهی‌های خالصانه همیشه خالصانه به شمار نمی‌آیند، و اینکه چرا بخشودن و آشتی همیشه رخ نمی‌دهد.

بنابر مشاهداتمان به عنوان مشاوران ازدواج، معتقدیم که عذرخواهی بدون تأثیرگذاری عامل اصلی خراب شدن ازدواج‌های امروزی است. چندین منبع خوب مربوط به عذرخواهی هست که در حال حاضر در دسترس ما قرار دارد. طبق اطلاعات ما، این کتاب اولین تلاش برای شکل‌دهی محتوای عذرخواهی برای نیازهای خاص پذیرندهٔ آن است.

من و جنیفر با هم روی جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات پژوهشی تشکیل دهندهٔ این کتاب کار کرده‌ایم. ما به توافق رسیدیم که برای اینکه کار خود را به طور آشکار و مداوم ادامه دهیم، من کتاب را بنویسم و جنیفر توضیحات مفاهیمی را که از پژوهش ما و تجربهٔ مشاوره‌ای خود به دست می‌آورد، آماده کند. امیدواریم وقتی کتاب را می‌خوانید صدای تپش قلب ما

دو نفر را بشنوید که می‌کوشیم پیامی را برسانیم که هر دو ایمان داریم برای تقویت روابط مفید است.

در نیمهٔ اول این کتاب، هر یک از پنج زبان عذرخواهی را شناسایی و توصیف می‌کنیم. در نیمهٔ دوم کتاب دربارهٔ اینکه چگونه این مفهوم روابط افراد، را بخصوص در خانواده‌ها، در دوران نامزدی و در محل کار،بهبود می‌بخشد سخن می‌گوییم.

البته، عذرخواهی در مردم نیز تأثیر زیادی می‌گذارد. بنابراین، در فصل سوم عذرخواهی منحصر به فرد تلویزیونی (اپرا وینفری) و در فصل چهارم به دو عذرخواهی ملی (ایالات متحده به آمریکایی‌های ساکن ژاپن و آلمان از بازماندگان هولوکاست) را مطرح می کنیم.

ما کتاب را با فصلی به پایان می‌بریم که به نظر عده‌ای آسمانی است، اما معتقدیم که تأثیر بسزایی دارد: «اگر همهٔ ما یاد می‌گرفتیم درست معذرت خواهی کنیم دنیا چگونه دنیایی می‌شد؟»





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل اول



چرا معذرت بخواهیم؟

در دنیای به تمام معنا، نیازی به عذرخواهی نیست. اما چون دنیا ناقص است، نمی‌توانیم بدون عذرخواهی دوام آوریم. تحصیلات دانشگاهی من در زمینهٔ انسان‌شناسی است و فرهنگ انسان را مطالعه می‌کنم. یکی از نتیجه‌گیری‌های شفاف انسان‌شناسی این است که همهٔ مردم پای‌بندی اخلاقی دارند: که در برخی موارد درست است و در برخی موارد نادرست. مردم به گونه‌ای درمان‌ناپذیر به اخلاقیات اهمیت می‌دهند. در روان‌شناسی، بیشتر اوقات آن را وجدان می‌نامند. در علم خداشناسی، آن را "جبر" یا تقدیر الهی می‌نامند.

معیاری که وجدان با آن کسی را محکوم یا تأیید می‌کند تحت تأثیر فرهنگ قرار دارد. برای مثال، در فرهنگ اسکیمو، اگر کسی در سفر سختی

باشد و غذایش تمام شود، کاملاً مجاز است وارد خانهٔ برفی فردی غریبه شود و هر چه را در دسترس بود بخورد. در بیشتر فرهنگ‌های غربی، ورود به خانهٔ خالی جرم محسوب می‌شود. اگرچه معیار درست، از فرهنگی به فرهنگ و گاهی اوقات میان فرهنگ‌ها متفاوت است، همهٔ انسان‌ها حس تشخیص درست و نادرستَ بودن موارد را دارند.

وقتی حس درست بودن کارِ کسی مورد حمله قرار می‌گیرد، خشمگین می‌شود. از کسی که از اعتماد و حس درست بودن او تخطی کرده ناراحت می‌شود. عمل اشتباه همچون مانعی میان دو انسان قرار می‌گیرد، و رابطه خراب می‌شود. حتی اگر بخواهند، نمی‌توانند طوری زندگی کنند که گویی آن عمل اشتباه اصلاً رخ نداده است. در درونِ فردی که به او توهین شده است، عاملی خواستار عدالت می‌شود. این واقعیات انسانی است که مبنای نظام‌های قضایی قرار می‌گیرد.

فریادی برای آشتی

با آنکه ممکن است اجرای عدالت، فردی را که مورد توهین و حمله قرار گرفته راضی کند، روابط را به حالت اول خود باز نمی‌گرداند. اگر کارمندی در حال سرقت از شرکت دستگیر، محاکمه و یا زندانی شود، همه می‌گویند: "عدالت اجرا شد" اما شرکت این کارمند را در جایگاه اولیهٔ خودش نمی‌پذیرد. از سوی دیگر، اگر کارمندی از شرکت دزدی کند، اما بی‌درنگ مسئولیت خطای خود را به عهده بگیرد و بگوید کار بدی کرده است، تأسف خالصانه‌اش را ابراز کند و پیشنهاد دهد که خسارت همهٔ کارهایش را بپردازد و درخواست بخشش کند، امکان دارد که به آن کارمند اجازه دهند به کار در شرکت ادامه دهد.

انسان ظرفیت شگفت‌انگیزی برای بخشیدن دارد. چند سال پیش از یکی از شهرهای انگلستان دیدن می‌کردم. در آستانهٔ کلیسایی که نازی‌ها در جنگ جهانی دوم آن را بمباران کرده بودند ایستادم. شنیدم که راهنما ماجرای کلیسای جدیدی را که در کنار ویرانه‌ها ساخته شده بود، تعریف می‌کرد. چند سال پس از جنگ، گروهی از آلمان‌ها به آنجا آمده و در ساخت آن کلیسا به آنان کمک کرده بودند تا خساراتی را که هم‌میهنانشان به آن‌ها وارد کرده بودند جبران کنند. همه قبول کردند که اجازه دهند آن ویرانه‌ها در کنار کلیسای جدید باقی بماند. هر دو ساختمان نمادین بودند: یکی دشمنی میان انسان‌ها و دیگری قدرت بخشش و آشتی را نشان می داد.

هنگامی که خطاکاری رابطه را خراب می‌کند، ندایی در درون ما فریاد می‌زند و خواستار آشتی می‌شود. تمنای آشتی بیشتر اوقات قوی‌تر از درخواست اجرای عدالت است. هرچه رابطه صمیمی‌تر باشد، تمنای آشتی عمیق‌تر است. وقتی شوهری ناعادلانه با همسرش رفتار می‌کند، زن در حالت خشم و رنجش میان تمنای عدالت و مهربانی مردد است. از سویی، می‌خواهد او به سزای عملش برسد؛ از سوی دیگر، آرزومند مصالحه و آشتی است. عذرخواهی خالصانهٔ مرد است که آشتی درست را ممکن می‌سازد. اگر عذرخواهی نباشد، پس حس اخلاقیات او را به درخواست اجرای عدالت می‌کشاند. هر چند بارها شاهد طلاق بوده و دیده‌ام که قاضی درصدد اجرای عدالت بوده است. بیشتر اوقات از خودم پرسیده‌ام آیا عذرخواهی‌های خالصانه آن نتیجهٔ غم‌انگیز را تغییر خواهد داد یا نه.

به‌دلیل یک عذرخواهی نکردن ساده...

به چشمان خشمگین نوجوان نگاه کردم و پرسیدم اگر پدر بدرفتار از او معذرت می‌خواست چه می‌شد؟ خشونت نوجوان با پدرومادرش را می‌توان به دو منبع نسبت داد. اول اینکه، نوجوان احساس می‌کند پدرومادرش در حق او کار اشتباهی انجام داده و هرگز با او آشتی نکرده‌اند. دوم، نوجوان احساس می‌کند پدرومادرش او را دوست ندارند. من در کتاب قبلی‌ام به موضوع "چگونه نوجوانان را به طور مؤثر دوست داشته باشیم؟". توجه کرده‌ام. در این کتاب، ما به "چگونه به طور مؤثر از نوجوان عذرخواهی کنیم" پرداخته‌ام.

نیاز به عذرخواهی به همهٔ روابط انسانی سرایت می‌کند. ازدواج، تربیت فرزند، نامزدی و روابط کاری همه به عذرخواهی نیاز دارند. بدون عذرخواهی، خشم ایجاد می‌شود و ما را به درخواست اجرای عدالت مجبور می‌کند. وقتی عدالت اجرا نمی‌شود، ما اختیار مسئله را به دست خود می‌گیریم و می‌خواهیم از کسانی که به ما بد کرده‌اند انتقام بگیریم. خشم تشدید می‌شود و به خشونت می‌انجامد. مردی که وارد دفتر کارفرمای سابق خود می‌شود و به مدیر و سه تن از همکارانش شلیک می‌کند از لحاظ روانی تعادل ندارد. این از روی تعجب همسایه‌ها از انجام یافتن چنین کارهایی معلوم می‌شود. همسایه ها می‌گفتند: "او که خیلی عادی به نظر می‌رسید."

او مردی است که از بی‌عدالتی ناراحت می‌شود، به حدی که فقط انتقام همراه با قتل حق را بر ناحق غالب می‌کند. اگر او شجاعت این را داشت که با محبت با این وضع مقابله کند و دیگران جرئت معذرت خواهی داشتند، اوضاع متفاوت بود.

در ازدواج‌ها، آشفتگی‌های داخلی بیشتر اوقات از عدم تمایل به

عذرخواهی سرچشمه می‌گیرد و همسر می‌گوید: "با من مثل آشغال رفتار می‌کند و پس می‌خواهد با من همبستر شود. چطور می‌تواند چنین رفتاری داشته باشد؟" شوهر می‌گوید: "او با من مثل بچه رفتار می‌کند و می‌خواهد اختیار زندگی مرا در دست بگیرد. من با او ازدواج نکرده‌ام که دوباره مادر دومی داشته باشم." هر دو از هم رنجیده‌اند؛ هر دو عصبانی‌اند؛ هر دو شکست خورده‌اند؛ اما هیچ‌کدام حاضر نیستند عذرخواهی کنند. به‌دلیل عذرخواهی نکردن، اعلام جنگ می‌کنند، و این جنگ گاهی سال‌ها به طول می‌انجامد و بیشتر اوقات به طلاق یا مرگ ختم می‌شود. زوج‌های ازدواج‌های سالم همیشه تمایل به عذرخواهی دارند.

آیا می‌توانید بدون اینکه از شما عذرخواهی کند او را ببخشید؟

بخشش حقیقی و درست و آشتی تعاملی دو طرفه است که با عذرخواهی ایجاد می‌شود. عده‌ای یاد گرفته‌اند بدون شنیدن عذرخواهی ببخشند. بیشتر اوقات کلمات پیشوای مسیح را بر زبان می‌آورند: "اگر بدی‌های آنان را نبخشی، خدا هم بدی‌های تو را نمی‌بخشد." بنابراین، آنان به زنی که شوهرش به او خیانت کرده است می‌گویند: "باید او را ببخشی، وگرنه خدا تو را نمی‌بخشد." چنین تفسیری از آموزه‌های مسیح نمی‌تواند با بقیهٔ آموزه‌های خطی دربارهٔ بخشش یکسان به شمار آید. به مسیحیان می‌آموزند دیگران را به همان شیوه‌ای ببخشایند که خدا ما را می‌بخشد. خَدا چطور ما را می‌بخشد؟ مکتوب‌های دینی می‌گویند اگر به گناهان خود اعتراف کنیم، خدا گناهان ما را می‌بخشد. جمله‌ای در کتاب عهد عتیق و عهد جدید نیامده است که بگوید خدا گناهان کسانی را که اعتراف نمی‌کنند و برای گناهان خود ابراز پشیمانی نمی‌کنند می‌بخشد.

وقتی پیشوای مذهبی همسری را به بخشیدن شوهر خیانتکارش تشویق می‌کند در حالی که آن مرد هنوز به خطای خود ادامه می‌دهد، پیشوا از این زن چیزی را می‌خواهد که خود خدا نمی‌خواهد. آموزش‌های مسیح طوری است که می‌گوید ما همیشه باید خواهان بخشش باشیم، چون خدا همیشه خواهان بخشش است، بخشیدن کسانی که توبه می‌کنند. عده‌ای به این نظر معترض‌اند، این نشان می‌دهد مسیح کسانی که قصد جان او را داشتند بخشیده است. اما در کتاب مقدس چنین نیامده است، بلکه مسیح دعا کرد: "خدایا، آنان را ببخش، چون نمی‌دانند چه می‌کنند." مسیح همدردی صمیمانهٔ خود این آرزو را که شاهد بخشودگی قاتلان خویش باشد بیان کرد. ما نیز باید چنین دعایی کنیم و چنین آرزویی داشته باشیم.

بخشش بدون عذرخواهی بیشتر اوقات به خاطر خود فرد بخشاینده است نه شخص متخلف. چون چنین بخششی به آشتی منتهی نمی‌شود. وقتی عذرخواهی نکنید، فرد آن شخص را به عدالت الهی می‌سپارد. و خشم شخص را از طریق بردباری به خدا واگذار می‌کند. دیتریش بون هوفر[1]، خداشناس مشهوری که نازی‌ها او را در سال ۱۹۴۵ در کمپ مرکزی شهید کردند، با بخشش بدون درخواست توبه مخالف بود. او چنین بخششی را حقارت می‌نامید.

بخششِ واقعی مانعی را که کار خلاف ایجاد کرده است از سر راه برمی‌دارد و در را به بازسازی اعتماد، آن هم به مرور زمان، می‌گشاید. و رابطهٔ گرم و صمیمانهٔ پیش از خطا دوباره می‌تواند به حالت اول خود برگردد. اگر رابطه در حد آشنایی ساده باشد، ممکن است به خاطر بخشش عمیق‌تر شود. اگر خطا را فردی ناشناس، مثل قاتل یا زانی، انجام داده باشد، رابطه بازسازی

1- Dietrich Banhoeffer

نمی شود. اگر آنان عذرخواهی کرده‌اند و شما آنان را بخشیده‌اید، هر کدام از شما آزادید که به دنبال زندگی خود بروید، هرچند مجرم هنوز با نظام قضایی آن فرهنگ روبه‌رو خواهد شد که برای رسیدگی به رفتار انحرافی به وجود آمده است.

مخزن پنج گالنی

وقتی عذرخواهی می‌کنیم، مسئولیت رفتار خود را به عهده می‌گیریم و می‌کوشیم دل فردی را که خطایی در مورد او انجام داده‌ایم به دست آوریم. عذرخواهی واقعی در را به سوی امکان بخشش و آشتی باز می‌کند. آن‌گاه می‌توانیم به ساختن آن رابطه ادامه دهیم. بدون عذرخواهی، خطا مانع ایجاد می‌کند، و کیفیت رابطه پایین می‌آید. روابط خوب را همیشه می‌توان از روی تمایل به عذرخواهی، بخشش و آشتی شناخت. دلیل اینکه بسیاری از روابط سردند این است که دو طرف از هم معذرت نمی‌خواهند.

عذرخواهی خالصانه عذاب وجدان را نیز تخفیف می‌دهد. وجدان خود را همچون مخزنی پنج گالنی تصور کنید که به پشت شما بسته شده است. هرگاه در حق کسی خطایی انجام دهید، مثل این است که یک گالن از آن مایع را به داخل وجدان خود می‌ریزید. با سه یا چهار خطا وجدانتان پر می‌شود و شما احساس سنگینی می‌کنید. وجدان پر در شخص احساس گناه و شرمندگی ایجاد می‌کند. تنها راه تخلیهٔ درست وجدان ایـن است که در درگاه خدا از شخصی که در حق او خطا کرده‌اید عذر بخواهید. وقتی این کار را انجام دهید، می‌توانید به چهرهٔ خدا نگاه کنید، می‌توانید به چهرهٔ خود در آینه، و به چشمان فردی که در حق او بدی کرده‌اید نگاه کنید. علت انجام

دادن این کار این نیست که شما کامل هستید، بلکه علتش این است که خواستید مسئولیت اشتباه خود را به عهده بگیرید.

شاید در کودکی یاد نگرفته‌اید درست عذرخواهی کنید. در خانواده‌های سالم، پدرومادر به فرزندان خود روش درست عذرخواهی کردن را یاد می‌دهند. اگرچه، بسیاری از فرزندان در خانواده‌های نابهنجار بزرگ می‌شوند، جایی که رنجش، خشم و عصبانیت روش زندگی‌شان است و هیچ‌کس هیچ‌وقت عذرخواهی نمی‌کند.

آیا می‌توانیم عذرخواهی کردن را یاد بگیریم؟

خبر خوش این است که می‌توان هنر عذرخواهی را یاد گرفت. ما در پژوهش خود کشف کرده‌ایم که عذرخواهی پنج جنبهٔ مهم دارد. ما آن‌ها را پنج زبان معذرت‌خواهی می‌نامیم. هر کدام از آن‌ها به اندازهٔ خود مهم هستند. اما برای فردی خاص، یک یا دو زبان معذرت‌خواهی ممکن است بیشتر از بقیهٔ زبان‌ها مؤثر باشد. راه حفظ رابطهٔ خوب این است که زبان عذرخواهی طرف مقابل را یاد بگیرید و بخواهید به آن زبان صحبت کنید. وقتی به زبان اصلی آنان حرف بزنید، راحت‌تر شما را می‌بخشند. وقتی نمی‌توانید به زبان آنان صحبت کنید، بخشیدن سخت‌تر می‌شود زیرا مطمئن نیستند که شما درست از آنان عذرخواهی کرده باشید.

درک و به‌کارگیری پنج زبان معذرت‌خواهی همهٔ روابط شما را تا حد زیادی بهبود می‌بخشد. ما، در پنج فصل بعدی، این پنج زبان را توضیح می‌دهیم. و در فصل هفتم، نشان خواهیم داد چگونه زبان عذرخواهی خود و طرف مقابلتان را کشف کنید و اینکه چطور این روش می‌تواند تلاش‌های شما را برای عذرخواهی به نتیجهٔ خوب برساند. این کتاب به توان آزمایی‌های

موجود بر سر راه عذرخواهی، بخشیدن و بعد استفاده از زبان عذرخواهی در همهٔ روابط شما می‌پردازد.

فیلم مشهور *قصهٔ عشق* در دههٔ ۱۹۷۰، این جملهٔ مشهور را در بر داشت: «عشق یعنی هرگز مجبور نشوی بگویی متأسفم.» و عشق واقعی شامل عذرخواهی از جانب خطاکار و بخشش از سوی خود مورد خطا قرار گرفته است. این راه رسیدن به رابطهٔ عاشقانه است و همه با یادگیری صحبت کردن به زبان مناسب عذرخواهی آن هم وقتی شما به کسی توهین می‌کنید آغاز می‌شود.



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل دوم



زبان معذرت‌خواهی شمارهٔ یک

اظهار تأسف

عصر ششم آوریل سال ۲۰۰۵، دو برنامهٔ تلویزیونی را به طور هم‌زمان تماشا می‌کردم. در یک کانال لری‌کینگ با جین فوندا دربارهٔ کتابش با نام "زندگی من" مصاحبه می‌کرد. در شبکهٔ دیگر آلن‌کولمز با الیور نورث دربارهٔ "اعمال خیانت‌آمیزی" سخن می‌گفت که ادعا می‌کرد جین فوندا در طول جنگ ویتنام مرتکب شده است.

آلن گفت: "اما او معذرت خواهی کرد" و الیور نورث پاسخ داد: "نه، او معذرت‌خواهی نکرد."

آلن پاسخ داد: "او گفت که متأسف است."

نورث گفت: "نه این عذرخواهی نیست، او نگفت «آیا مرا می‌بخشایی؟ گفتن «من متأسفم» که عذرخواهی نیست.»

الیور نورث و آلن کولمز افزون بر تفاوت‌های سیاسی‌شان، دربارهٔ معنی عذرخواهی با هم به توافق نرسیدند. پیام این کتاب این است که مردم بیشتر اوقات به زبان‌های مختلف معذرت خواهی حرف بزنند.

بیشتر مردم در عذرخواهی به دنبال خلوص نیت هستند. آنان می‌خواهند عذرخواهی خالص و حقیقی باشد، اما خالص بودن آن را با چه می‌سنجید؟ اینجا مشکلی هست. دلیل و مدرک خالص بودن عذرخواهی از فردی به فرد دیگر متفاوت است. موردی که شخص آن را خالص به شمار می‌آورد برای شخص دیگر این طور به نظر نمی‌رسد.

با پژوهش به این نتیجه رسیده‌ایم که پنج ویژگی اصلی برای عذرخواهی وجود دارد. ما آن‌ها را پنج زبان معذرت‌خواهی می‌نامیم. برای بیشتر مردم، یک یا دو تا از این‌ها خالص‌تر از بقیه است. لازم نیست برای یک عذرخواهی مؤثر از هر پنج زبان استفاده کنیم. برای اینکه عذرخواهی شما را بپذیرند، باید با زبانی صحبت کنید که فردی که در حق او بدی یا خطا کرده‌اید خلوص شما را درک کند. پس او عذرخواهی شما را درست و حقیقی می‌داند و احتمالاً آن را می‌پذیرد.

اولین زبان معذرت‌خواهی **ابراز تأسف** است. معمولاً آن را با کلمات "من متأسفم" بیان می‌کنند. ابراز تأسف جنبهٔ عاطفی عذرخواهی است. این احساس گناه، احساس شرمندگی و ناراحتی از اینکه رفتار شما او را بی‌اندازه آزرده ساخته است نشان می‌دهد. جالب است که وقتی رابرت فولگوم کتابش را با عنوان *تنها چیزی که واقعاً باید بدانم در کودکستان یاد گرفتم* را نوشت، به این نتیجه رسید که یکی از چیزهایی که یاد گرفته این بوده است: "وقتی

کسی را ناراحت می‌کنی، بگو متأسفی" ابراز تأسف مبنای خوبی برای روابط خوب است.

عذرخواهی در دامن تأسف پرورش می‌یابد. ما از ناراحتی، ناامیدی و نارضایتی که باعث آن شده و از سری که افشا کرده‌ایم ابراز تأسف می‌کنیم. ابراز تأسف و پشیمانی بابت کاری که انجام دادید یا کاری که نتوانستید انجام دهید و تأثیری که در فرد گذاشته متمرکز است. فرد متخاطی به احساسات دردناکی دچار می‌شود و می‌خواهد شما هم کمی از درد او را احساس کنید. می‌خواهد به شما نشان دهد که چقدر او را ناراحت کرده‌اید. برای عده‌ای، این تنها چیزی است که در عذرخواهی می‌خواهند بشنوند. آنان، بدون ابراز تأسف، احساس نمی‌کنند که عذرخواهی کافی یا خالص است.

بیان کلمات جادویی

گفتن کلمات سادهٔ "من متأسفم" می‌تواند رابطه را تا حد زیادی بهبود بخشد. نگفتن کلمات "من متأسفم" برای عده‌ای مثل انگشت زخمی است. بیشتر اوقات متخلفان نمی‌فهمند که چه "کلمات جادویی" را از دست دادند، اما می‌توانید اطمینان پیدا کنید که شنونده مشتاق شنیدن آن کلمات است.

اجازه بدهید ماجرایی شخصی (جنیفر) را برای شما تعریف کنم. پارسال بهار من جزو گروهی از زنانی بودم که برای سرگروهی گروه کوچکی جوایز پایان سال را به خود اختصاص داده بودند. من جایزهٔ خودم را از روی کاتالوگ مشاور فروش انتخاب کردم و مشتاقانه منتظر رسیدن هدیهٔ مخصوص قدردانی بودم. تابستان آمد و رفت و هیچ خبری از هدیهٔ من نشد. کم‌کم با خودم گفتم: "پس سفارش من کجاست؟" وقتی سال پایان یافت و بسته‌ای به دستم نرسید، به این نتیجه رسیدم که شاید سفارش من هرگز به دستم نرسد. در واقع، به این نتیجه رسیدم که پیگیری این موضوع ارزش

ندارد. با خودم گفتم از رهبری گروه لذت بردم و همان برای من کافی است، "باد آورده را باد می برد."

تصور کنید وقتی بهار سال بعد پیامی تلفنی از مشاور شنیدم چقدر تعجب کردم. او گفت هنگام تمیز کردن جعبه‌ها سفارش مرا پیدا کرده است. او پیام تلفنی را با این گفته که بستهٔ مرا به دستم می‌رساند خاتمه داد. در این لحظه از دریافت چیزی که امید به آن را از دست داده بودم بسیار خوشحال و شگفت‌زده شدم. پیام او را دوباره گوش دادم و تردیدم را از بین بردم. او نگفت «برای اشتباهم متأسفم»، یا هیچ ابراز تأسفی نکرد. اگر چنین حرفی می‌زد از عذرخواهی او استقبال می‌کردم.

به همین علت، به این موضوع زیاد فکر کردم تا آن را بنویسم. و از خودم می‌پرسیدم خودم چقدر امکان داشت مانند همین کار را انجام دهم. آیا مشکل من این طوری حل می‌شد، با وجودی که او احساس مسئولیت یا ابراز تأسف نکرده بود؟ کلمات جادویی "من متأسفم" برای من اوضاع را خیلی تغییر می‌داد.

برای بسیاری از مردم تجربهٔ جنیفر آشناست. کارن در دولوث، مینه سوتا زندگی می‌کند. او با شوهرش جیم بیست و هفت سال زندگی کرده است. وقتی من(گری) از او پرسیم: "وقتی جیم کاری اشتباه دربارهٔ تو انجام می‌دهد عذرخواهی به نظر تو چه شکلی است؟" سریع پاسخ داد: "بیشتر از همه می‌خواهم بداند چقدر مرا رنجانده است و چرا. می‌خواهم به اوضاع از زاویهٔ دید من نگاه کند. انتظار دارم بگوید: «من معذرت می‌خواهم، من واقعاً متأسفم.»

" اگر توضیح دهد چطور رفتار او مرا آزرده ساخته است، کمک می‌کند. به این ترتیب، می‌دانم که حال مرا درک می‌کند. اگر چیزی واقعاً بد باشد، از او می‌خواهم در مورد رفتار بدی که با من داشته است ناراحت باشد."

پرسیدم: "وقتی می‌گویی واقعاً بد، چه چیزی در ذهن توست؟"

"زمانی بدون اینکه به من بگوید با دختری ناهار بیرون رفته بود. من این را از دوستی شنیدم و واقعاً ناراحت شدم. به گمانم اگر سعی می‌کرد آن را برای من توجیه کند، مخالفتی نمی‌کردم. می‌دانید، شوهرم از آن مردهایی نیست که با دیگر زن‌ها بیرون برود. می‌دانستم او قلباً این کار را انجام نداده و مجبور شده است. او پذیرفت که حق با من است و به من گفت از این موضوع چقدر متأسف است. او گفت که من هرگز با مردی بیرون نرفته‌ام و اگر این کار را انجام دهم، او به شدت ناراحت می‌شود. او گفت بابت آن کار متأسف و امیدوار است هرگز آن را تکرار نکند. می‌دانستم که خالصانه عذرخواهی می‌کند چون اشک‌های او را دیدم.» به نظر کارن، قلب و اصل عذرخواهی ابراز تأسف خالصانه است.

بدن شما چه می‌گوید؟

هماهنگی زبان بدن با کلماتی که می‌گویید مهم است تا فردی که به او بد کرده‌ایم خلوص نیت ما را احساس کند. زن دیگری گفت: "می‌دانم چه وقت شوهرم برای کاری که انجام داده خالصانه متأسف است، چون ساکت می‌شود و حالت بدن او تغییر می‌کند. با صدایی آرام و سر پایین افتاده عذرخواهی می‌کند. این به من نشان می‌دهد که احساس واقعاً بدی دارد. پس من می‌فهمم که او راست می‌گوید."

رابرت و کیتی هفت سال است که ازدواج کرده‌اند. وقتی از او پرسیدم: "از کجا می‌فهمی عذرخواهی کیتی خالصانه است؟" پاسخ داد: "از حالت نگاهش. به چشمانم نگاه می‌کند و می‌گوید «متأسفم» و من می‌فهمم که خالصانه عذرخواهی می‌کند. اگر در حالی که از اتاق بیرون می‌رود بگوید «متأسفم»، می‌دانم که چیزی را پنهان می‌کند. اگر پس از عذرخواهی مرا در آغوش بگیرد و نوازش کند می‌فهمم که صادق است."

رابرت این واقعیت را توضیح می‌دهد که گاهی اوقات زبان بدن ما بلندتر از زبان گفتاری ما سخن می‌گوید. این امر بویژه هنگامی که این دو زبان با هم تضاد دارند مشخص و صادق است. برای مثال، همسری می‌گوید: "وقتی شوهرم سر من فریاد می‌زند: «گفتم که متأسفم» اما چشمانش می‌درخشد و دستانش می‌لرزد، مثل این است که سعی می‌کند مرا وادارد او را ببخشم. به نظر می‌رسد او بیشتر نگران زود خاتمه یافتن دعوا و فراموش شدن آن است، نه معذرت خواهی واقعی. مثل این است که آسیب دیدن روحی من اصلاً مهم نیست، و می گوید بگذار زندگی‌مان را بکنیم."

برای چه متأسفی؟

وقتی عذرخواهی خاص باشد تأثیر بیشتری دارد. لیوآن وقتی گفت: "من انتظار دارم فرد عذرخواهی کننده بگوید «برای این ... متأسفم» و بعد به طور دقیق بگوید دربارهٔ چه متأسف است». این را درک کرد وقتی منظورمان را مشخص می‌کنیم، به فردی که او را ناراحت کرده‌ایم می‌فهمانیم که ما واقعاً می‌فهمیم چقدر او را رنجانده‌ایم. مشخص بودن، توجه ما را به اقدام ما و تأثیر آن در طرف مقابل متمرکز می‌کند.

هرچه جزئیات بیشتری را توضیح دهیم، بهتر است. اگر من (جنیفر) باعث شوم کسی دیر به سینما برسد و فیلم را از اول نبیند، فقط نمی‌گویم "متأسفم" اگر بتوانم تأثیراتی را که عمل من بر او گذاشته توضیح دهم، بهتر است. "می‌دانم که بموقع از منزل خارج شدید و کار خود را رها کردید. در ساعت ترافیک خود را به اینجا رساندید و مجبور شدید منتظر و نگران سلامت من شوید. می‌دانم که دوست دارید همهٔ فیلم را ببینید، و بی‌توجهی من سبب شد نتوانید فیلم را از اول ببینید. می‌توانم تصور کنم که اگر دوستی این کار را با من می‌کرد چقدر عصبانی می‌شدم. شما حق دارید

عصبانی، ناامید و درمانده و آزرده باشید، و می‌خواهم بدانید که متأسفم و همهٔ این‌ها تقصیر من بود."

این جزئیات عمق درک شما را از وضعیت و میزان نارضایتی که در دوست خود ایجاد کرده‌اید نشان می‌دهد.

از کلمهٔ "اما..." استفاده نکنید

ابراز تأسف خالصانه باید کامل و بدون اما و اگر مطرح شود. رادنی، که سه سال می‌شد با همسر دومش ازدواج کرده بود، می‌گوید: "می‌دانم وقتی همسرم می‌گوید: «متأسفم. می‌دانم که با داد کشیدن سر تو، ناراحتت کردم.» خالصانه عذرخواهی می‌کند." پس دیگر مرا متهم به عصبانی کردن خودش نمی‌کند. همسر اول من همیشه مرا برای هر چیزی مقصر می‌دانست."

شمار فراوانی در پژوهش ما جملاتی مشابه این را گفتند. "او عذرخواهی می‌کند، پس حرکات یا کاری را که من انجام دادم و سبب شد او آن رفتار را انجام دهد مقصر می‌داند. مقصر شمردن من از خالص بودن عذرخواهی می‌کاهد."

برندا یکی از مواردی را که شوهرش نتوانست خوب عذرخواهی کند به یاد دارد – آن مورد یک شب پیش از شرکت در سمینار ازدواج من رخ داد. شوهرش به جشن تولد پنجاه سالگی همکارش رفت و برندا را با چهار فرزندشان در خانه تنها گذاشت. چون شوهرش همیشه در شیفت ده صبح تا شش بعداز ظهر کار می‌کرد، برندا امیدوار بود در آن شب باارزش با هم باشند.

برندا می‌گوید: «با وجودی که من عصبانی بودم، او از خانه رفت و گفت یک ساعت دیگر برمی‌گردد. دو و نیم ساعت بعد وقتی همه خواب بودیم، از

در وارد شد. عذرخواهی کرد، اما گفت که تو مثل بچه‌ها با من رفتار می‌کنی و من حق دارم بیرون بروم."

"بنابراین، از هر کلمه ای برای عذرخواهی استفاده کرد فایده نداشت، چون به من بی‌احترامی کرده بود. من هم دعا کردم که وقتی به خانه برمی‌گردد بدرفتاری نکنم. اما آن‌قدر خشمگین بودم که مؤثر واقع نشد."

هر بار که ما تقصیر را به گردن شخص دیگری می‌اندازیم، از موضع عذرخواهی به موضع حمله تغییر مکان داده‌ایم. حمله‌ها هرگز به بخشش و آشتی خاتمه نمی‌یابند.

جوآنی دختر بیست و هفت ساله‌ای است که سه سالی می‌شود نامزد کرده است. او گفت: «هر بار که عذرخواهی با بهانه‌ای برای توهین همراه می‌شود، آن بهانه عذرخواهی را در ذهن من بی‌اثر می‌کند. خواه آن کار عمداً انجام بشود یا نه، تو ناراحتم می‌کنی یا انتظارات مرا برآورده نمی‌کنی. وقتی عذرخواهی می‌کنی در ادامهٔ آن برای رفتارت بهانه نیاور. بگذار فقط عذرخواهی کرده باشی."

آیریس و ماری خواهرانی بودند که بیشتر اوقات با هم دعوا می‌کردند. هر کدام می‌خواستند رابطهٔ بهتری داشته باشند، اما هیچ‌یک نمی‌دانستند چطوری. وقتی از ماری پرسیدم: "آیا وقتی آیریس عصبانی می‌شود بعدش عذرخواهی می‌کند؟" پاسخ داد: «بله. او همیشه عذرخواهی می‌کند، اما عذرخواهی‌اش با این جمله تمام می‌شود: «ای کاش دیگر به من توهین نمی‌کردی. می‌دانم به اندازهٔ تو درس نخوانده‌ام، اما معنایش این نیست که تو با من مثل آشغال رفتار کنی.» این چه نوع عذرخواهی است؟ او همهٔ تقصیرها را به گردن من می‌اندازد. گمان می‌کنم عزت نفس او پایین است. هر طور عذرخواهی کند، اما در آخر به من حمله می‌کند.

معذرت‌خواهی غیرسلطه‌جویانه

ابراز تأسف خالصانه نباید طرف مقابل را به معامله به مثل کردن اغوا کنند داگ و نانسی دو سال نامزد بودند و بینشان کمی شکرآب شده است. او گفت: "داگ بارها گفته من متأسفم. اما بعد، از من انتظار داشته من هم همین جمله را بگویم، حتی اگر احساس کردم نباید این کار را بکنم، چون او خودش دعوا را شروع کرده بود. این برای من فایده‌ای ندارد. می‌خواهم به من بگوید متأسفم و انتظار عذرخواهی از من نداشته باشد. آن وقت یعنی واقعاً متأسف است."

گاهی ندانسته دیگران را ناراحت می‌کنیم. به طور قطع کار او عمدی نبود. روابط خوب با ابراز تأسف پرورش می‌یابند حتی وقتی قصد نداشتیم آن‌ها را ناراحت کنیم و برنجانیم. اگر به کسی که از آسانسور بیرون می‌آید تنه بزنم، می‌گویم "متأسفم" نه به این علت که عمداً به او برخورد کردم، بلکه چون می‌دانم از این حرکت من ناراحت و عصبانی می‌شود. همان اصل در روابط صمیمی صادق است.

شاید ندانید که رفتار شما همسرتان را آشفته کرده است، اما وقتی معلوم شود این‌طور بوده است، می‌توانید بگویید: "متأسفم که رفتارم تو را این قدر ناراحت کرد. قصد نداشتم ناراحتت کنم."

ابراز تأسف بر مورد بحث قراردادن رفتار خود شخص و دلسوزی برای ناراحتی‌ای که برای شخص مقابل ایجاد کرده متمرکز است. در هنگامی که می‌گوییم "متأسفم" تا طرف مقابل از مقابله با ما دست بردارد عدم صداقت مشخص می‌شود. رونـدا وقتی گفت: "در اوایل ازدواج شوهرم کار بسیار ناراحت‌کننده‌ای انجام داد و هرگز نگفت متأسفم و قصد جبران هم نداشت. ولی سرانجام گفت متأسفم، اما این حرف او فقط برای این بود که دست از سرش بردارم"، این حالت را در شوهرش احساس کرده بود. روندا گفت

"رفتار شوهرم گویاتر از کلمات او بود و نشان می‌داد می‌گوید: «بس کن تا من از این موضوع خلاص شوم.» او نمی‌دید که کار اشتباهش او چقدر مرا آزرده کرده است."

"امیدوارم بتوانی مرا ببخشی"

نوشتن نامه‌ای دال بر عذرخواهی شاید بر صادق بودن شما تأکید کند. اگر کتبی عذرخواهی کنید از بار احساسی‌تری برخوردار می‌شود، چون دوست یا همسرتان می‌تواند آن را بارها بخواند. فرآیند نوشتن به شما یاری می‌دهد ابراز تأسف خود را شفاف بیان و آن‌ها را به شیوه‌ای مثبت ابراز کنید. در اینجا نامه‌ای هست که شوهر یکی از مراجعانم (جنیفر) آن را برای او نوشته است. او به من اجازه داد آن را برای شما بخوانم.

الیویای عزیز،

می‌خواهم برای اینکه امشب دیر آمدم و به تو از قبل اطلاع ندادم عذرخواهی کنم. می‌دانم امروز روز سختی را با بچه‌ها گذراندی. ای کاش آنجا بودم و به تو کمک می‌کردم، یا حداقل بموقع به نجات تو می‌آمدم. وقتی ساعت شش و نیم پیام ساعت چهار و چهل و پنج دقیقهٔ تو را که با گریه درخواست کمک کرده بودی شنیدم قلبم شکست. از اینکه فکر کنم از آن لحظه به بعد هر ثانیه منتظر برگشت من بودی متنفرم. واقعاً متأسفم که حد و مرز کاری مشخصی برای رئیسم تعیین نکردم تا امروز مجبور به تحمل این وضعیت نباشم. سعی دارم کاری کنم که بیشتر مورد اعتماد تو باشم. متأسفم، امیدوارم بتوانی مرا ببخشی.

شوهر پشیمانت، جیم

اولیویا در پایین صفحه نوشت: "در ۲۰۰۵/۵/۱ بخشیده شد." معلوم است که این طور ابراز پشیمانی جیم در اولیویا تأثیر می‌گذارد. او صادق بودن شوهرش را حس کرد و او را بخشود.

برای عده‌ای، شنیدن ابراز تأسف خالص قوی‌ترین زبان عذرخواهی است. این همان چیزی است که آنان را متقاعد می‌کند که عذرخواهی خالصانه است. زبان اصلی عذرخواهی آنان کلمات خالصانهٔ ابراز تأسف است. وقتی آن‌ها را می‌شنوند، کاملاً راضی به بخشیدن می‌شوند. بدون آن‌ها، بخشش مشکل می‌شود.

قدرت زبانِ معذرت‌خواهی شمارهٔ یک

به گفته‌های افراد زیر دربارهٔ زبان معذرت خواهی شمارهٔ یک توجه کنید.

اظهار تأسف

"شوهرم جلوی دوستانم از اضافه وزن و پرخوری من ایراد گرفت. من خیلی ناراحت شدم. در ساعات بعدی آن شب، گفت می‌داند وضعیت بدی برای من ایجاد کرده و برای ایجاد آن موقعیت ناراحت‌کننده ابراز تأسف کرد. چون احساس کردم خالصانه این حرف را می‌زند او را بخشیدم."

– ماریلین، پنجاه و سه ساله، یازده سال است که از ازدواج دومش می‌گذرد.

"من معذرت خواهی‌ای را می‌خواهم که از صمیم قلب باشد، یعنی برای کاری که مرا ناراحت کرده است واقعاً متأسف باشد. به عبارت دیگر، می‌خواهم از اینکه احساس بدی در من ایجاد کرده است ناراحت شود."

– ویکی، بیست و شش ساله و مجرد

"یک شب دیر به خانه آمد، اما به خاطر ناامید کردن من معذرت خواهی کرد. من گفتم قبول، تو را درک می‌کنم. او در ادامه به من گفت که دوست نداشت مرا ناامید کند؛ و همین احساس واقعاً خوبی در من ایجاد می‌کرد."

- کاتینا، بیست و هشت ساله، دو سال از ازدواج او گذشته

"[عذرخواهی واقعی یعنی همین] وقتی احساسات حقیقی مبنی بر تأسف را آشکار می‌سازد، نشان می‌دهد احساسات مرا درک و طوری رفتار می‌کند که گویی از اینکه مرا ناراحت کرده متأسف است."

- تد، چهل ساله، بیست سال از ازدواج او می‌گذرد

وقتی پرسید: "شما در معذرت خواهی به دنبال چه هستید؟" باب پاسخ داد: "پشیمانی حقیقی. می‌خواهم ببینم که آنان برای کاری که انجام دادند یا حرفی که زدند واقعاً احساس گناه و تأسف می‌کنند."

- باب، سی و چهار ساله و مجرد

به این دلایل و بسیاری دلایل دیگر، زبان معذرت خواهی اظهار تأسف در فرآیند شفابخشی و بازسازی رابطه بی‌نهایت مهم است. اگر می‌خواهید این مردم صداقت و خلوص شما را احساس کنند، پس باید به زبان تأسف سخن بگویید، زبانی که بر درد و ناراحتی آنان و رفتار شما و چگونگی ارتباط این دو با هم متمرکز است. این به آنان نشان می‌دهد چون می‌دانید رفتار شما ناراحتشان کرده است احساس رنجش و ناراحتی می‌کنید. همین وجه اشتراک در درد و ناراحتی است که تمایل به بخشیدن را در آنان ایجاد می‌کند.

اگر می‌خواهید اظهار تأسف کنید، در اینجا جملاتی هست که به شما کمک می‌کند.

جملات حاکی از اظهار تأسف

- *حالا می‌دانم که خیلی تو را رنجاندم. همین درد زیادی در من ایجاد کرد. من به‌خاطر کاری که کردم واقعاً متأسفم.*
- *واقعاً احساس بدی دارم که تو را ناامید کردم. باید بیشتر فکر می‌کردم. راستی متأسفم که این‌قدر تو را ناراحت کردم.*
- *در آن زمان بدیهی است که خیلی خوب فکر نکردم. هرگز نمی‌خواستم تو را ناراحت کنم، اما حالا می‌بینم که کلمات من نامربوط بودند. واقعاً متأسفم که این قدر بی‌ملاحظه رفتار کردم.*
- *متأسفم که به اعتماد تو بی‌احترامی کردم. من در رابطه‌ام با تو موانعی به‌وجود آوردم که حالا می‌خواهم آن‌ها را بردارم. می‌فهمم که حتی پس از اینکه عذرخواهی کردم، شاید کمی برای تو زمان ببرد که بخواهی دوباره به من اعتماد کنی.*
- *به شما قول انجام دادن خدماتی را دادیم که آن را عملی نکرده‌ایم. متأسفم که شرکت ما این بار در این امر قصور کرد.*



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل سوم



زبان معذرت‌خواهی شمارهٔ دو

پذیرش مسئولیت

لاری در مقام ریاست، معمولاً ساکت می‌ماند، اما در آن روز بخصوص خیلی عصبانی شد. با یکی از کارمندانش خیلی بد برخورد کرد. پیام درست بود و به توبیخ نیاز داشت، اما او با عصبانیت حرف زد و کلمات او خیلی بُرنده بود، او پس از آن، احساس بدی داشت، اما با خودش گفت، *حرفی که زدم درست بود، و باید آن شخص خودش را اصلاح کند. باید بداند که من آدم هالویی نیستم.*

جین در به خاطر سپردن قرار ملاقات ها مشکل داشت، بخصوص آن‌هایی که در تعطیلات آخر هفته بود. بیشتر اوقات وقتی نمی‌توانست به تقویمش نگاه کند این اتفاق می‌افتاد. بنابراین، همیشه به قرارهایی که با همسایه‌ها می‌گذاشت نمی‌رسید. ذهن جین مشغول این بود که بفهمد چرا دربارهٔ زمان ملاقات گیج می‌شود. بالای فهرست او بازگشت از سفر به حومهٔ شهر بود. نمی‌دانست چه روزی و چه ساعتی از روز است. در ضمن، حاضران در جلسه احساس می‌کردند او برای دوباره دیر حاضر شدن در جلسه یک عذرخواهی به آنان بدهکار است.

شاون جوان در حال پیگیری روند درمانی دچار درد بود. مادرش مردد بود و سعی می‌کرد او را آرام کند و اصرار داشت که او خودش برنامهٔ درمانی‌اش را انجام دهد. متأسفانه، شاون از دست مادر بی‌گناهش عصبانی شد و او را زد. شاون می‌دانست که عمل او نامهربانانه و خفت‌بار بوده است، اما دلیل آورد که *استفاده از دارو همه را عصبانی می‌کند. مادرم باید این را درک کند.*

سه سناریوی مختلف: کلمات نامهربانانه، بی‌تحملی و لگد پراندن. لاری، جین، و شاون هر سه به نوعی احساس گناه کردند. اگرچه، با بهانه‌هایی که آوردند نیازشان برای عذرخواستن برطرف شد.

چنین کارهایی روابط را خراب می‌کند. یک معذرت خواهی ساده می‌توانست یک دنیا تفاوت ایجاد کند، اما عذرخواهی یعنی پذیرفتن مسئولیت رفتارهای شخص.

چرا برای عده‌ای سخت است بگویند: "من اشتباه کردم؟" بیشتر اوقات اکراه ما به پذیرش اشتباه، به احساس خود ارزشمندی ما بستگی دارد. پذیرفتن اشتباه خود به معنای ضعف ما تعبیر می‌شود. شاید با خود فکر کنیم، *فقط افراد بازنده اعتراف می‌کنند. آدم‌های باهوش سعی دارند نشان دهند* که کارهایشان موجه است.

بذرهای این تمایل بـه توجیـه کـردن خـود در دوران کـودکی در انـسان کاشته می‌شود. وقتی کودکی زیاد تنبیه، محکوم یا از تـوهین‌هـای کوچـک شرمنده می‌شود، حس خود ارزشمندی او از بین می‌رود. به طـور ناخودآگـاه، ارتباطی عاطفی میان رفتار اشتباه و عزت نفس پایین برقرار می‌کند. بنابراین، می‌گوید، پذیرفتن اشتباه یعنی «بد» بودن. کودکی که با این الگـوی عـاطفی بزرگ می‌شود در بزرگسالی در پذیرفتن اشتباه خود به مـشکل برمـی‌خـورد، چون پذیرفتن اشتباه حرمت نفس او را پایین می‌آورد.

خبر خوش این است که ما بزرگ‌ترها می‌توانیم الگوهای هیجانی منفی را درک کنیم، اما اسیر آن‌ها نشویم. واقعیت این است که همـهٔ مـا گناهکـاریم؛ هیچ‌کس کامل و بی‌نقص نیست. بزرگسالان بالغ یاد می‌گیرند چطور الگوهای مخرب دوران کودکی را بشکنند و مسئولیت شکست‌ها و کاستی‌های خـود را بپذیرند. بزرگسال نابالغ همیشه رفتار بد خود را منطقی به شمار می‌آورد.

"تقصیر من نیست"

این‌گونه منطق‌گرایی بیشتر اوقات شکل مقصر شـمردن دیگـران را بـه خـود می‌گیرد. شاید بپذیریم که حرف یا عمل ما بهترین نبود، اما رفتار مـا بـر اثـر تحریک افراد غیرمسئول انجام شد. بنابراین، دیگران را مقـصر مـی‌شـماریم و پذیرفتن آن برای ما دشوار می‌شـود و نمـی‌تـوانیم بگـوییم "اشـتباه کـردم" چنین مقصر شمردن نیز نشانهٔ نابالغ بودن است. بچه‌ها به طورَ ذاتی دیگـران را بابت رفتار منفی خود مقصر می‌شمارند. من (گری) زمانی را به یاد دارم که پسر شش سـاله‌ام، لیـوانی را از روی میـز انـداخت و شکـست و توضـیح داد: "خودش افتاد." تا امروز، من و همسرم وقتی با عملـی غیرمـسئولانه مواجـه می‌شویم، به یاد کار پسرمان می‌افتیم و می‌خندیم و می‌گوییم: "خودش ایـن

طوری شد." هر دو می‌دانیم که شوخی می‌کنیم، اما احساس خیلی خوبی دارد که «چیز» دیگری را غیر از «خودمان» مقصر بدانیم.

بزرگسالان بالغ یاد می‌گیرند مسئولیت رفتارهای خود را بپذیرند، در حالی‌که بزرگسالان نابالغ این رویاهای کودکانه را ادامه می‌دهند و تمایل دارند دیگران را مَسئول اشتباه خود بدانند.

در قلب پذیرش مسئولیت رفتار خود، تمایل به پذیرش اینکه "من اشتباه کردم" وجود دارد. پل. جی. میر[1]، بنیانگذار مؤسسهٔ توفیق‌انگیزش و دستیار نویسندهٔ کتاب سوپ جوجه *برای روح طلایی*، گفت: "یکی از مهم‌ترین عوامل توفیق تمایل به پذیرش اشتباه خود است." من با نظر دکتر استپان جانسون موافقم که گفت: "چند چیز قدرتمندتر از داشتن عقل سلیم است، حکمت و قدرت پذیرش اشتباه و درست کردن اشتباه." اگر یاد بگیریم بگوییم: "من اشتباه کردم" گام بزرگی در راستای فردی مسئول و موفق شدن برداشته‌ایم.

معذرت خواهی اُپرا

میزبان برنامهٔ تلویزیونی اپرا وینفری، مخاطب تلویزیونی خود را در بیست‌وششم ژانویه شگفت زده کرد. او این کار را با آغاز برنامه‌اش با چنین کلماتی انجام داد: "من اشتباه کردم." وینفری برای دفاع از نویسنده‌ای که بسیاری از قسمت‌های خاطرات خود را در کتاب *هزاران تکهٔ کوچک* به صورت تخیلی آورده بود، معذرت خواهی کرد. دفاع او از جیمز فری (نویسندهٔ کتاب یاد شده) در برنامهٔ لاری کینگ بود پس از آنکه فهمیدند فری مجبور شده حقایق را تغییر دهد و خوانندگان را از مسیر اصلی منحرف کند.

وینفری ادامه داد: "با دفاع از آقای فری، من به اهمیت حقیقت بی‌توجه بودم، و واقعاً متأسفم چون باور من این نیست." معذرت خواهی وینفری

1- Paul J.Meyer

شامل زبان معذرت خواهی شمارهٔ یک شد، یعنی **اظهار تأسف**، همین‌طور زبان معذرت خواهی شمارهٔ دو، **پذیرش مسئولیت**.

اپرا، با پذیرش مسئولیت کارهایش، اپرا احترام خود را در میان بسیاری از کسانی که مورد بی‌احترامی قرار گرفته بودند بازیافت. در حقیقت، چندین رسانهٔ خبری گفتند که تمایل او به پاسخگویی به نگرانی‌های مخاطبش بود که او را به میزبان موفق برنامه تبدیل کرد. ویلیام باستون[1]، ویراستار کتاب *تفنگ دودآلود*، که برخی از اشکالات کتاب آقای فری را کشف کرده بود، دربارهٔ معذرت خواهی اپرا سخن گفت: "برای شخصی مثل او اعتراف به اشتباه نشانهٔ خوب بودن اوست. کسی را پیدا نمی‌کنید که در موقعیت وی به اشتباه بزرگی اعتراف و بابت آن معذرت خواهی کند."

معذرت خواهی اپرا به ما یادآوری می‌کند که حتی افراد ثروتمند و مشهور نیز باید مسئولیت کارهای خود را بپذیرند و اظهار تأسف کنند.

یاد بگیریم اشتباهات خود را بپذیریم

وینفری با گفتن "من اشتباه کردم" اشتباه خود را پذیرفت. به نظر خیلی‌ها، شنیدن جملهٔ "من اشتباه کردم" این پیام را به آنان القا می‌کند که شخص در معذرت خواهی کردن بی ریاست. بدون شنیدن کلماتی که نشان می‌دهد شخص مسئولیت رفتار اشتباه خود را می‌پذیرد، آنان احساس نمی‌کنند که طرف مقابل خالصانه معذرت خواهی کرده است. مهم نیست شما شخصیت تلویزیونی معروفی باشید یا هم اتاقی خوابگاه دانشجویی: درک این واقعیت در زمانی که خالصانه می‌خواهید به خاطر رفتارتان معذرت خواهی کنید، می‌تواند تفاوت عمده‌ای ایجاد کند.

1- William Bastone

جوی و ریچ پس از پنج سال ازدواج به دفتر من آمدند. از لحاظ مالی اوضاع خوبی داشتند. ریچ شغل خوبی را پس از فارغ‌التحصیل شدن از کالج به دست آورده بود. جوی دو سال اول به طور تمام وقت کار می‌کرد تا اینکه صاحب فرزند شدند.

پدر مادر جوی و ریچ هر دو خواستار مراقبت از بچه شدند. بنابراین، جوی و ریچ توانستند وقت آزاد زیادی را با هم باشند و لذت ببرند. به قول جوی: "زندگی ما به راستی شگفت‌انگیز است. تنها مشکل ما این است که ریچ هرگز نمی‌خواهد معذرت بخواهد. وقتی کارها مطابق میلش پیش نمی‌رود عصبانی می‌شود و با خشم به من لگد می‌زند. به جای معذرت خواهی، مرا بابت عصبانیت خودش مقصر می‌شمارد. حتی چند بار به من گفته «من متأسفم» اما اضافه کرده که «اگر مرا تحریک نمی‌کردی، من مجبور نمی‌شدم عصبانی شوم.» او رفتار اشتباه خود را با مقصر شمردن من توجیه می‌کند. گویی او هیچ اشتباهی نمی‌کند. همیشه باید مرا مقصر بداند. می‌دانم که من همسر کاملی نیستم، اما وقتی اشتباه می‌کنم آن را می‌پذیرم. ریچ هرگز اشتباهش را نمی‌پذیرد."

وقتی به ریچ رو کردم، گفت: "گمان نمی‌کنم درست باشد برای چیزی که مقصر نیستید معذرت خواهی کنید. من عصبانی می‌شوم، اما علتش بی‌احترامی او به من است و این حالت وی باعث می‌شود احساس کنم پدر خوبی نیستم، تا آنجا که می‌توانم با پسرم وقت می‌گذرانم، اما هر هفته به من غر می‌زند که «پسرت تو را نمی‌شناسد، چون تو زیاد با او نیستی» من باید سخت کار کنم، و وقتی به خانه می‌آیم، خسته‌ام. به مقداری استراحت نیاز دارم. نمی‌توانم در خانه قدم بزنم و دو ساعت با اِتان بازی کنم."

جوی پاسخ داد: "من هرگز از تو نخواستم دو ساعت وقت صرف اتان کنی، با پانزده دقیقه شروع کنی خوب است."

ریچ گفت: "من هم همین را می‌گویم. اگر من پانزده دقیقه را قبول کنم، تو هفتهٔ بعد می‌خواهی بیست دقیقه با اتان باشم. من هر کاری می‌کنم او راضی نمی‌شود."

برای من آشکار بود که نظرهای جوی عزت‌نفس ریچ را پایین می‌آورد. او می‌خواست پدر خوبی باشد، و گفته‌های جوی او نشان می‌داد که او پدر خوبی نبوده است. ریچ نمی‌خواست آن نتیجه‌گیری را قبول کند و روش ابراز نظرش این بود که به جوی ناسزا بگوید. واقعیت این بود که جوی و ریچ هر دو به معذرت‌خواهی نیاز داشتند. مشکل این بود که هیچ‌یک گمان نمی‌کردند کار اشتباهی انجام داده‌اند.

وقتی رابطه‌ای با خشم و رنجش خراب می‌شود، معذرت خواهی همیشه چاره‌ساز است. در این مورد، هم ریچ و هم جوی عصبانی و ناراحت بودند. ریچ از شنیدن سخنان محکوم‌کنندهٔ جوی ناراحت بود و جوی هم از حرف‌هایی که ریچ به او گفته بود. هیچ‌یک نمی‌خواستند دیگری را ناراحت کنند و برنجانند، اما با وجود این هر دویشان برای نامهربانی با یکدیگر مقصر بودند.

در پایان جلسهٔ اول مشاوره، پرسیدم در صورت امکان می‌شود هفتهٔ بعد ریچ تنهایی به مشاوره بیاید؛ و هفتهٔ پس از آن جوی را تنها ببینم. بعداً در جلسهٔ چهارم، دوباره هر سه با هم در مشاوره حضور خواهیم داشت. آنان قبول کردند. احساس کرده بودم تنها رضایتی که در پایان جلسهٔ ما داشتند این بود که مشکلشان را با نفر سومی مطرح کرده بودند و شاید در هفته‌های آینده، می‌توانستیم راه‌حل‌هایی پیدا کنیم.

دلایل ریچ

در جلسه‌ای که با ریچ داشتم، علت این را که چرا جوی می‌خواست ریچ زمان بیشتری با اتان باشد خیلی زود فهمیدم و دانستم چرا این نیاز جوی چنین واکنش منفی را در درون ریچ ایجاد کرده بود. او در خانه‌ای بزرگ شده بود که پدرش بیشتر اوقات خانه نبود. به طور معمول عصرهای یکشنبه خانه را ترک می‌کرد و جمعه بعدازظهر به خانه برمی‌گشت. آخر هفته‌هایش را هم صرف بازی گلف و تماشای برنامه‌های ورزشی می‌کرد. ریچ چند بار در دبیرستان با پدرش گلف بازی کرده بود، و گاهی هم با هم فوتبال تماشا کرده بودند. اما ریچ با این احساس وارد دانشکده شد که واقعاً پدرش را نمی‌شناسد. قسم خورده بود که اگر روزی خودش پدر شد اجازه ندهد فرزندش چنین احساسی داشته باشد؛ راهی برای ارتباط پیدا کند که پسرش بفهمد پدرش او را دوست دارد. به علت آرزوی شدید او برای پدری موفق بودن، کلمات محکوم‌کنندهٔ جوی او را عمیقاً آزرده می‌ساخت.

پاسخ خشمگینانهٔ ریچ الگویی را که در مادرش دیده بود دنبال می‌کرد. مادرش بیشتر اوقات با عصبانیت با پدرش حرف می‌زد. ریچ با درد مادرش آشنا بود و احساس می‌کرد که رفتار او با پدرش درست بوده است. هرگز مادرش را مقصر نمی‌دانست، اما بیشتر اوقات نمی‌فهمید چرا رفتار پدرش را نادرست می‌داند. حالا که بزرگ شده بود، احساس می‌کرد حق دارد با جوی خشن برخورد کند. چون احساس می‌کرد با وجودی که می‌داند کلمات خشن او نادرست‌اند، نیازی نیست از جوی معذرت بخواهد.

دو روش به کار گرفتم. ابتدا، سعی کردم به ریچ کمک کنم بفهمد که الگوی پدرومادری که با آنان بزرگ شده بود لزوماً الگوی سالمی نیست. او قبول کرد که پدر و مادرش رابطه و ازدواج عاشقانه و حمایتگرانه‌ای را که او می‌خواست با هم نداشتند. به او گفتم تا زمانی که از الگوی پدرومادرش

پیروی کند، ازدواج او موضوعی آرمانی باقی خواهد ماند، نه یک واقعیت. دوم اینکه، سعی کردم به او کمک کنم تفاوت میان این را که چرا ما کاری را **انجام می‌دهیم** و چرا آن را **می‌پذیریم** درک کند.

فهمیدن اینکه چرا ریچ این طور به جوی پاسخ می‌داد، آسان بود. اما پذیرش مناسب بودن آن رفتار خواستهٔ او را مبنی برداشتنِ ازدواج صمیمی و عاشقانه، نابود می‌کرد.

روش قبول دارم یا قبول ندارم

من او را به استفاده از روش جدیدی دعوت کردم. این روش به بسیاری از زن و شوهرها کمک کرده است در دنیایی که انسان در آن اشتباه می‌کند با کامیابی زندگی کنند. من آن را روش "موافق یا مخالف" می‌نامم. من موافقم که حق دارم خشم، رنجش، ناامیدی، درماندگی یا هر احساس دیگری را احساس کنم. من احساساتم را انتخاب نمی‌کنم؛ فقط آن‌ها را لمس می‌کنم. از سوی دیگر، با این نظر **مخالفم** که به خاطر احساساتم به‌وجودآمده، حق دارم هر کس دیگری را با کلمات یا رفتارم برنجانم. رنجاندن همسرم به این دلیل که او مرا رنجانده است همانند اعلام جنگ داخلی است؛ جنگی بدون برنده.

بنابراین، درصدد خواهم بود طوری ابراز احساسات کنم که همسرم را آزار ندهم، اما به آشتی برسم. ما با هم روی جمله‌ای که ریچ می‌گفت ما را به این هدف می‌رساند، کار کردیم و به این نتیجه رسیدیم:

"عزیزم، من تو را خیلی دوست دارم و اتان را هم خیلی دوست دارم. بیشتر از هر چیزی می‌خواهم پدر و شوهر خوبی باشم. علت این خواسته‌ام این است که رابطهٔ خوبی با پدرم نداشتم و می‌دیدم افراد خانواده‌ام مدام با هم دعوا می‌کنند. بنابراین، می‌خواهم چیزی که مرا عمیقاً آزرده ساخته است

با تو در میان بگذارم، و از شما می‌خواهم به من در پیدا کردن راه‌حل کمک کنی. وقتی دیشب شنیدم که گفتی: «اگر با اتان وقت زیادی را نگذرانی، بدون اینکه تو را بشناسد بزرگ می‌شود.» احساس کردم خنجری به قلبم فرو کردند. در حقیقت، به اتاق رایانه رفتم و گریه کردم، چون نمی‌خواهم این اتفاق بیفتد. بنابراین، آیا می‌توانی به من کمک کنی تا روی برنامه‌ام کار کنم به‌طوری که بتوانم اوقات خوبی را با اتان باشم، یعنی هم کار کنم و هم نیازهای مالی خانواده را تأمین کنم؟"

به ریچ اطمینان دادم که معتقدم جوی به چنین جمله‌ای پاسخ مثبت می‌دهد. او قبول کرد.

بعد گفتم: "من با مردم آن‌قدر کار کرده‌ام که بفهمم فقط داشتن برنامهٔ جدید الگوهای قدیمی را متوقف نمی‌کند. احتمال دارد در چند هفتهٔ بعدی، به رفتارهای قدیمی استفاده از کلمات خشمگینانه با جوی برگردید، بخصوص وقتی از شما انتقاد می‌کند. شما این را نمی‌خواهید، اما دست خودتان نیست. اینجاست که باید معذرت بخواهید. گمان می‌کنم قبول داری که داد زدن بر سر همسر رفتار مهربانانه یا مثبتی نیست." ریچ سرش را به نشانهٔ مثبت تکان می‌داد. "بنابراین، این کار اشتباه است."

به او یادآوری کردم در کتاب مقدس از شوهرها خواسته شده است به زنانشان عشق بورزند و از آنان مراقبت کنند؛ نیازهایشان را برآورده سازند، همان‌طور که مسیح نیاز کلیسا را برآورده می‌کرد.

"فریاد کشیدن بر سر همسر در فرمول ازدواج موفق نمی‌گنجد." ریچ دوباره سرش را به نشان تأیید تکان داد. "بنابراین، می‌خواهم گفتن این کلمات را یاد بگیری: «دیشب عصبانی شدم. سر تو فریاد کشیدم و حرف‌های خیلی زشتی زدم. من اشتباه کردم. این کار من از سر مهربانی، ملایمت و عشق نبود. می‌دانم که تو را خیلی رنجاندم و متأسفم، چون نمی‌خواهم

ناراحت و آزرده‌ات کنم. از تو خواهش می‌کنم مرا ببخشی. می‌دانم که اشتباه کردم.»

ریچ این کلمات را بر زبان آورد. هر دو با هم دعا کردیم و از خدا کمک خواستیم تا ریچ بتواند روش جدید را برای برطرف کردن رنجش و خشم به‌کار گیرد. جلسهٔ سنگین و سختی بود، اما احساس کردم که ریچ آمادهٔ تغییرکردن است.

مشکل جوی برای بخشیدن

جلسه‌ام با جوی سخت‌تر بود، نه به این علت که نمی‌خواست ازدواج بهتری داشته باشد، بلکه چون برای او ناممکن بود بفهمد اگر مردی زنش را دوست داشته باشد چطور می‌تواند با همسرش بداخلاقی کند. بنابراین، آمده بود تا دل ریچ را به‌دست آورد.

من با دیدگاه او همدلی نشان دادم، اما سعی کردم به او کمک کنم بفهمد همهٔ ما عشاق ناقصی هستیم. درست است که عشق کامل هرگز محبوبش را نمی‌رنجاند، اما هیچ‌کدام از ما قابلیت داشتن عشق کامل را نداریم، آن هم به یک دلیل ساده: ما کامل نیستیم. کتاب مقدس این موضوع را بسیار شفاف مطرح می‌کند. همهٔ ما گناهکاریم. حتی کسانی که ادعای ایمان کامل می‌کنند نیز مرتکب گناه می‌شوند. به همین علت است که باید اعتراف کردن به گناهان خود را نزد خدا و نزد کسی که در حق او بدی کردیم، یاد بگیریم. ازدواج خوب به کامل بودن ما وابسته نیست، بلکه به تمایل ما به اعتراف به خطا و درخواست بخشش کردن بستگی دارد.

می‌توانستم بگویم که جوی از لحاظ نظری با حرف‌های من موافقت کرد. او در کلیسا بزرگ شده و از این واقعیت‌ها باخبر بود. اما درد احساسی که از سخنان خشن ریچ احساس کرده بود بخشیدن او را برای وی دشوار ساخته

بود. او گفت: "بخصوص اینکه هیچ‌وقت معذرت نمی خواهد." من در مورد معذرت خواهی با او موافق بودم و قبول داشتم که بخش اصلی بخشش و آشتی را معذرت‌خواهی تشکیل می‌دهد. او گفت: "می‌خواهم کارش صادقانه باشد. نمی‌خواهم فقط بگوید متأسفم که تو را ناراحت کردم. می‌خواهم او اعتراف کند که اشتباه کرده و مرا خیلی رنجانده است. چطور می‌تواند بدون عذر خواستن از این موضوع بگذرد؟ چطور می‌تواند تشخیص ندهد که فریاد کشیدن بر سر کسی اشتباه است؟"

من و جوی سی دقیقه دربارهٔ رابطهٔ میان رنجش و عزت‌نفس صحبت کردیم. سعی کردم دینامیک‌های عاطفی خانوادهٔ ریچ را برای او توضیح دهم و بگویم نظرهای وی دربارهٔ پدر خوب نبودن او خیلی ناراحتش می‌کند. شاید نظرهای جوی درست باشد، اما به نظر ریچ مثل بمب کلامی است که در روح او منفجر می‌شود. پاسخ طبیعی او این بود که به تقلید از مادرش همیشه دعوا می کند.

او پرسید: "آیا او با وجودی که در این خانواده بزرگ شده است، تغییر می‌کند؟" گفتم: "این ویژگی شگفت‌انگیز انسان است. همهٔ ما قابلیت تغییر کردن را داریم، بخصوص وقتی از خدا کمک می‌گیریم. من معتقدم که ریچ صادق است، اما مطمئنم که کم‌کم خودش را بهتر درک می‌کند. و شما در آینده تغییر عمده‌ای را در او خواهید دید."

جوی پاسخ داد: "امیدوارم این طور باشد، من او را خیلی دوست دارم، و می‌خواهم ازدواج خوبی داشته باشیم. می‌دانم همه به دردسر افتاده‌ایم. امیدوارم خیلی دیر نشده باشد."

ما جلسه را با صحبت در این باره که جوی چگونه نگرانی‌هایش را دربارهٔ خوب و شاد وقت گذراندن ریچ با اتان نشان دهد به طوری که عزت‌نفس او زیر سؤال نرود، به پایان رساندیم. من پیشنهاد کردم که اگر درخواست خاصی از ریچ کند، ریچ کمتر احساس می کند محکوم شده است. پیشنهاد یا

درخواست کردن با دستور دادن خیلی فرق می‌کند. ما مواردی را که ممکن است او از ریچ درخواست کند بررسی کردیم. بخشی از فهرست ما را موارد زیر تشکیل می‌دهد.

- آیا می‌شود پس از شام با اتان مار و پله بازی کنی؟
- آیا می‌شود پس از شام هر سه با هم به پیاده‌روی برویم؟
- آیا می‌شود امشب شما اتان را به حمام ببرید؟
- آیا می‌شود وقتی من آب وان را خالی می‌کنم برای اتان کتاب داستان بخوانی؟
- آیا می‌شود امشب پس از شام، وقتی من ظرف‌ها را می‌شویم؛ تو چند دقیقه با اتان شن بازی کنی؟ دیدم که جوی بدون غرزدن درخواست‌ها را به صورت خاصی بیان می‌کرد. گفتم: «هر هفته بیشتر از یک درخواست نداشته باش، باشد؟ و وقتی یکی از درخواست‌ها را در مورد اتان انجام داد، همیشه از او تشکر و کارش را تأیید کن. به او بگو از اینکه پدر خوبی برای فرزندش است به او افتخار می‌کنی. به او بگو از اینکه با اتان بازی می‌کند چقدر خوشحالی. به کاری که انجام می‌دهد بی‌توجهی نباش، حتماً کار او را تأیید کن. از آنجا که ریچ با همهٔ وجود می‌خواهد پدر خوبی باشد، وقتی او را تأیید می‌کنی، عزت‌نفس او را بالا می‌بری. و فضای عاطفی مثبتی میان شما دو نفر ایجاد می‌شود."

روش‌های جدید پاسخگویی را یاد بگیرید

چهار جلسهٔ بعدی با جوی و ریچ به اندازهٔ سه جلسهٔ اول مفید بود. از اینکه می‌دیدم دیدگاه‌های جدیدی در مورد خود پیدا کردند، الگوهای عاطفی گذشتهٔ خود را می‌شناسند و روش‌های جدید پاسخگویی به یکدیگر را یاد می‌گیرند هیجان‌زده بودم. ریچ یاد گرفت بگوید: "من اشتباه کردم" و دیگر با

بداخلاقی و خشونت با جوی حرف نمی‌زد. و جوی هم یاد گرفت بگوید: "من از اینکه تو را رنجاندم متأسفم و اشتباه کردم" و وقتی اشتباه می‌کرد و نظری منفی دربارهٔ مهارت‌های پدری او می‌داد، این جمله را می‌گفت.

در دورهٔ مشاورهٔ ما معلوم شد که زبان اصلی معذرت‌خواهی ریچ "من متأسفم" است. وقتی جوی این کلمات را گفت، آماده بود تا او را ببخشد. از سوی دیگر، زبان اصلی معذرت خواهی جوی "من اشتباه کردم" بود. می‌خواست احساس کند کلمات خشن ریچ اشتباه بودند. ازدواج آنان، هنگامی که یاد گرفتند درست اظهار تأسف کنند و مسئولیت رفتار اشتباه خود را به عهده بگیرند و یاد گرفتند این موضوع را با هم در میان بگذارند، بسیار بهبود یافت.

قدرت زبان معذرت خواهی شمارهٔ دو

برای خیلی‌ها، مهم‌ترین قسمت معذرت خواهی این است که شخص به اشتباه خود اعتراف کند. لیندا، اهل سیاتل، به من گفت: "شوهرم اشتباهش را نمی‌پذیرد. فقط آن را پنهان می‌کند و دیگر نمی‌خواهد درباره‌اش حرف بزند. اگر دوباره درباره‌اش حرف بزنم، می‌گوید: «نمی‌دانم چه کار کردم. چرا نمی‌توانی فراموشش کنی؟» اگر اشتباهش را بپذیرد، من هم او را می‌بخشم. اما وقتی طوری رفتار می‌کند که اصلاً اشتباه نکرده، چشم‌پوشی کردن از آن خیلی سخت است."

او، در حالی‌که اشک در چشمانش حلقه زده بود، گفت: "فقط آرزو داشتم یک بار بگوید من اشتباه کردم."

پام بیست و هفت ساله است. در دوران رشد، پدرش به او گفت آدم عاقل کسی است که مسئولیت اشتباهاتش را بپذیرد. "من هرگز حرف پدرم را

فراموش نمی‌کنم. «همهٔ ما اشتباه می‌کنیم؛ اما تنها اشتباهی که آدم را نابود می‌کند اشتباهی است که نخواهد آن را بپذیرد و به آن اعتراف کند.»

"یادم می‌آید در جوانی هر وقت کار اشتباهی خلاف قانون انجام می‌دادم به من نگاه می‌کرد و می‌پرسید: «حرفی برای گفتن داری؟» او لبخند می‌زد و من می‌گفتم: «من اشتباه کردم. کارم اشتباه بود. مرا می‌بخشی؟» او هم مرا محکم بغل می‌کرد و می‌گفت: «تو را می‌بخشم.»

"پذیرش اشتباهاتم بخشی از شخصیت من است، و من آن را به پدرم مدیونم."

پنج سال پیش پام با رابرت ازدواج کرد. پام می‌گوید: «رابرت صادق‌ترین مردی است که تا به حال شناخته‌ام.» او اضافه کرد: "نمی‌گویم او عیب و نقص ندارد، منظورم این است که همیشه می‌خواهد به اشتباهاتش اعتراف کند. به گمانم دلیل اینکه رابرت را این‌قدر زیاد دوست دارم همین است، چون همیشه حاضر است بگوید: «من اشتباه کردم، مرا می‌بخشی؟» من کسی را که مسئولیت اشتباهاتش را می‌پذیرد دوست دارم."

بدیهی است که زبان اصلی معذرت‌خواهی پام پذیرش مسئولیت رفتار خودش است.

مایکل، مجردی بیست و چهار ساله، هرگز نشنید که پدرش از او یا مادرش معذرت خواهی کند. او در هجده سالگی خانه را ترک کرد و هرگز به خانه بازنگشت.

او توضیح داد: "احساس کردم پدرم متظاهر بود. در جامعهٔ به فردی موفق شهرت داشت، اما در نظر من او فردی دورو و ریاکار بود. گمان می‌کنم به همین دلیل است که همیشه سریع معذرت می‌خواهم و مایلم به اشتباهم اعتراف کنم. می‌خواهم روابطم درست باقی بماند، و می‌دانم اگر اشتباهم را نپذیرم چنین اتفاقی نمی‌افتد."

لری و جیلا بیست و چهار سال است که ازدواج کرده‌اند. لری در معذرت‌خواهی به دنبال اعتراف به اشتباه و پذیرفتن آن است. او گفت: "چند سال پیش جیلا پول زیادی را از سرمایه‌ای که یکی از دایی‌هایش به ما داده بود خرج کرد. من تصور می‌کردم آن پول باید برای خانوادهٔ ما هزینه شود، اما او عقیده داشت که هدیه‌ای از جانب دایی اوست و باید هر طور دلش می‌خواهد آن را خرج کند. مدت زیادی طول نکشید که همهٔ پول خرج شد، و من از دست او دلخور بودم. هرگز با خشونت با او حرف نزدم، اما احساسم را به او گفتم."

روزی جیلا به سراغ لری آمد و از او معذرت‌خواهی کرد: "فهمیدم که روش خرج کردن پول‌های دایی ارنی درست نبود. باید با تو مشورت می‌کردم و از تو نظر می‌خواستم. من خیلی خودخواه بودم، و فهمیدم که به رابطهٔ ما آسیب‌زده است. در مورد کاری که کردم احساس بدی دارم. می‌دانم اشتباه کردم."

لری چه پاسخی داد؟ "من عذرخواهی‌اش را پذیرفتم و او را بخشیدم. دیگر کاری نمی‌شد کرد، پول خرج شده و گذشته‌ها گذشته و زمان آن بود که دربارهٔ لحظهٔ کنونی حرف بزنیم. به او گفتم که او را دوست دارم و این موضوع نظر مرا دربارهٔ وی تغییر نمی‌دهد. هر دو یکدیگر را بغل و گریه کردیم. این لحظهٔ شفابخشی برای رابطهٔ ما بود.»

لری اضافه کرد: "او بعداً به من گفت که می‌ترسیده است من عصبانی شوم و از این موضوع بر ضد او استفاده کنم. اما چرا وقتی او خالصانه عذرخواهی کرد باید این کار را می‌کردم؟"

به نظر لری، عذرخواهی خالصانه یعنی پذیرفتن مسئولیت اعمال خود.

برای این افراد و خیلی‌های دیگر، شنیدن زبان معذرت‌خواهی پذیرش مسئولیت رفتار اشتباه مهم‌ترین قسمت عذرخواهی است. این افراد این نوع عذرخواهی را می‌پذیرند و این نوع عذرخواهی آنان را متقاعد می‌کند. خانمی

می‌گفت: "گفتنِ متأسفم کافی نیست. می‌خواهم بدانم که او می‌فهمد کارش اشتباه بوده است." برای این افراد، اگر می‌خواهید صادقانه بودن عذرخواهی شما را احساس کنند، باید از جملات صفحهٔ پس استفاده کنید:

جملات حاکی از پذیرش مسئولیت

- *می‌دانم که کارم اشتباه بود. سعی می‌کردم بهانه‌ای بیاورم، اما هیچ عذر و بهانه‌ای ندارم. ساده و رک بگویم، کارم خودخواهانه و اشتباه بود.*
- *من اشتباه بزرگی مرتکب شدم. در آن لحظه نمی‌فهمیدم چه می‌کنم. وقتی به گذشته فکر می‌کنم، حدس می‌زنم که مشکل کجا بود. ای کاش پیش آنکه کاری انجام دهم فکر کرده بودم. کار من اشتباه بود.*
- *روش حرف زدنم با تو اشتباه بود. حرف‌هایم نادرست و خشن بودند. من از روی عصبانیت حرف زدم، و سعی می‌کردم خودم را توجیه کنم. شیوهٔ حرف زدن من با تو نامهربانانه بود. امیدوارم مرا ببخشی.*
- *اشتباهی را که پیشتر درباره‌اش بحث کرده بودیم تکرار کردم. واقعاً به هم ریختم. می‌دانم که اشتباه از من بود.*





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل چهارم



زبان معذرت‌خواهی شمارهٔ سه

جبران کردن

فکر «اصلاح اوضاع» برای جبران خطا در روان انسان نهفته است، و نظام قضایی و روابط انسانی ما عمیقاً تحت تأثیر این فکر اساسی است. در سال‌های اخیر، دستگاه قضایی آمریکایی تأکید بیشتری بر جریمه داشت: مفهومی که باید جریمه را به قربانی آن بدهند. خلافکاران به جای اینکه فقط در زندان وقت بگذرانند، باید بکوشند خطای خود را جبران کنند.

فکر جریمه براساس حس درونی بشر در هنگام ارتکاب خطاست، که باید خسارت آن را بپردازد. به طور سنتی دربارهٔ کسانی که در زندان بودند

گفته‌ایم: "آنان بدهی خود را به جامعه پرداخت می‌کنند." فکر جبران خسارت یک قدم جلوتر می‌رود و می‌گوید: «باید بدهی خود را به شخصی که در حق او خطا کرده‌اید بپردازید.»

در برخی موارد، انجام‌دادن این کار خیلی آسان است. اگر کار خلاف ارزش مالی داشته است، پس فرد خطاکار می‌تواند جریمه ی آن را بپردازد. هر چند، در موقعیت‌های دیگر، این مسئله سخت‌تر است. وقتی که کار خلاف قتل یا هتک ناموس است، قاتل یا متجاوز چطور می‌تواند حق قربانی یا اعضای خانوادهٔ مقتول را برگرداند؟ برای مثال، تاوان در این گونه موارد می‌تواند شامل این شود، که جانی از کسانی که در حق آنان ظلم کرده صادقانه معذرت بخواهد و به خطای خود اعتراف کند و متعهد شود که تا پایان عمرش به مردم جوان کمک کند و مراقب باشد آنان در این مسیر اشتباه قرار نگیرند.

از آنجا که افراد خلافکار به طور عادی قصد جبران اشتباه یا پرداخت جریمه به قربانیان خود ندارند، نظام قانونی ما، در مواردی که در آن افراد به دنبال تلافی و جبران خسارات خود هستند، وارد عمل می‌شود. چیزی در اعماق روان انسان می‌گوید: "اگر من اشتباه کرده‌ام، چرا دیگری باید تاوان آن را پس بدهد." پدران و مادران درصددند تا به فرزندان خود این اصل را آموزش دهند. وقتی مادری می‌بیند پسر چهار ساله‌ای عروسکی را از دست خواهر شش ساله‌اش به زور می‌گیرد، مادر از او می‌خواهد نه تنها بگوید: "متأسفم، بلکه عروسک را نیز به او باز گرداند."

"برای جبران باید کاری انجام دهم"

فرهنگ لغت وبستر کلمهٔ جبران را به عنوان "عمل بازگرداندن حق به صاحب آن" یا «دادن چیزی معادل چیزی که از بین رفته، خسارت دیده و

غیره» تعریف می‌کند.

اندی استنلی[1] در کتاب خود با عنوان *چون کس کامل نیست. چطور خوب بودن کافی است*؟ می‌نویسد: "تمایل به انجام‌دادن کاری که درد ناشی از کار شما را جبران کند نشانهٔ عذرخواهی خالصانه است. صدایی درون ما می‌گوید: «برای جبران اشتباهم باید کاری انجام دهم.»

اورت ورتینگتون[2]، استاد روان‌شناس دانشگاه ویرجینیا و رهبر پژوهشی دربارهٔ بخشش چنین جبرانی را "قصاص" می‌نامد.

> قصاص یعنی جبران چیزی که فرد مقابل به فقدان آن دچار شده است. برای جبران کردن، قصاص نوعی اجرای عدالت است. هر آزار یا توهینی سبب می‌شود که شخص رنجیده چیزی را از دست بدهد. شاید او عزت‌نفس، احترام به نفس یا سود ناچیزی را از دست بدهد (مثل اینکه من به شما در مقابل رئیستان توهین کنم و شما فرصت کسب ارتقا را از دست بدهید). بنابراین، لطفی که در حق تجاوز کار می کنید این است که به او فرصت جبران خسارت بدهید.

آیا هنوز دوستم داری؟

در زمینهٔ عمومی، تأکید ما بر جبران براساس حس عدالت ماست. کسی که خلافی را مرتکب می‌شود باید بابت اشتباهش غرامت بپردازد. در مقابل، در حریم خصوصی خانواده و دیگر روابط نزدیک، تمنای ما برای جبران همیشه براساس نیاز ما به عشق است. پس از آنکه به شدت آزرده شدیم، لازم است اطمینان حاصل کنیم شخصی که ما را آزرده ساخته هنوز دوستمان دارد. از آن گذشته، روابط خانوادهٔ موفق و دوستی‌های حقیقی براساس عشق است.

1- Andy Stanley
2- Evertt Warthinyton

این درست است که وقتی گفتار یا رفتار عضوی از خانواده ما را ناراحت می‌کند، بیشتر اوقات عصبانی می‌شویم. دلیل اینکه سخت آزرده می‌شویم و دلیل اینکه خشم ما شدت می‌یابد این است که بی‌اندازه می‌خواهیم آن شخص ما را دوست داشته باشد. سخنان خشن یا کارهای آزاردهندهٔ آنان عشقشان را زیرسؤال می‌برد.

این سؤالی است که در ذهن ما تکرار می‌شود: "چطور امکان دارد مرا دوست داشته باشد و آن کار را انجام دهد؟" شاید کلمات: "من متأسفم، من اشتباه کردم" کافی نباشد. می‌خواهیم پاسخ این پرسش را بدانیم: "آیا هنوز دوستم داری؟" پاسخ به این پرسش‌هاست که جبران را امری الزامی می‌کند.

برای عده‌ای، جبران زبان اصلی معذرت‌خواهی آنان است. به نظر آنان جملهٔ "نباید با تو آن طوری رفتار می‌کردم" باید با این جمله ادامه یابد: "برای اینکه نشان دهم هنوز دوستت دارم چه باید بکنم؟" بدون تلاش برای جبران، این شخص صادقانه بودن معذرت‌خواهی را زیرسؤال می‌برد. حتی اگر گفته باشید: "من متأسفم، من اشتباه کردم." باز هم احساس می‌کنند کسی دوستشان ندارد. منتظرند که به آنان اطمینان بدهید واقعاً دوستشان دارید.

درست کردن اوضاع

این واقعیت بارها در پژوهش ما آشکار شد. افراد بارها از این چنین جملاتی استفاده می‌کنند:

"من انتظار همکاری و همین‌طور تلاش خالصانه برای جبران خسارت داشتم."

"انتظار داشتم اشتباهش را جبران کند."

"انتظار داشتم واقعاً از صمیم قلب متأسف باشد و بخواهد اوضاع را اصلاح کند."

"از او می‌خواهم اشتباهاتش را جبران کند. گفتن متأسفمِ تنها چیزی را درست نمی‌کند."

همهٔ این افراد تلاش برای جبران را قوی‌ترین دلیل صادقانه بودن عذرخواهی دانستند. زبان اصلی معذرت‌خواهی آنان جبران کردن است.

با توجه به بحث ما دربارهٔ زندان، اگر کسی قانون‌شکنی کرد، برای جبران باید خدماتی اجتماعی انجام دهد. در روابط، شاید برای بهبود رابطه‌تان باید خدماتی برای طرف مقابل انجام دهید.

پس، پرسش این است که چطور به بهترین و مؤثرترین شیوه جبران کنیم؟ از آنجا که اصل جبران این است که به همسر یا خانواده اطمینان دهید که شما او را واقعاً دوست دارید، ضروری است که پشیمانی را به زبان عشق طرف مقابل ابراز کنید. برخی شوهرها بر این عقیده‌اند که بهترین راه ابراز پشیمانی استفاده از دسته گل است. "به او گل بده تا همه چیز درست شود". با این همه، هدیه‌دادن دسته گل زبان عشق همهٔ خانم‌ها نیست. به همین علت است که برخی زنان دسته گل را به صورت شوهرشان پرت می‌کنند، و با عصبانیت دور می‌شوند و می‌گویند: "فکر می‌کند با دسته گل همه چیز حل می‌شود!"

پنج زبان عشق را یاد بگیرید

پس از گذشت سی سال از ازدواجم و مشاور خانواده بودن، متقاعد شده‌ام که عشق پنج زبان دارد. هر شخصی یکی از این پنج زبان را زبان اصلی خود می‌داند. اگر به زبان اصلی عشق او حرف بزنید، از عشق شِما اطمینان حاصل می‌کند، و جبران اشتباه شما با توفیق انجام می‌شود. با این همه، اگر به زبان اصلی عشق او سخن نگویید، هر اندازه هم برای عذرخواهی تلاش کنید، موفق نمی‌شوید. بنابراین، بگذارید به طور خلاصه پنج زبان عشق را مرور کنم

و طبق پژوهشم توضیح دهم که چطور صحبت به زبان اصلی عشقِ هر کسی تلاش‌های شما را به ثمر می‌رساند.

کلمات تأییدآمیز

زبان عشق شمارهٔ یک کلمات تأییدآمیز است، یعنی استفاده از کلمات برای تأیید فرد مقابل. "این لباس خیلی به تو می‌آید"؛ "واقعاً ممنون که این کار را برای من انجام دادی"؛ "تو خیلی عاقلی"؛ "هر روز به خودم یادآوری می‌کنم که چقدر دوستت دارم"؛ "غذا به‌راستی عالی بود، ممنون. تو آشپز واقعاً خوبی هستی. می‌دانم که پختن این غذا وقت و انرژی زیادی می‌گیرد، و من واقعاً ممنونم." استفاده از کلمات برای تأیید طرف مقابل ممکن است بر شخصیت، رفتار، لباس، کامیابی‌ها، یا زیبایی فرد متمرکز باشد. مهم این است که کلمات شما حاکی از تأیید و قدردانی‌تان از آن فرد باشد.

در اینجا دو نمونه از پژوهش ما دربارهٔ کسانی که زبان اصلی عشق آنان کلمات تأییدآمیز است و اینکه چطور شنیدن این کلمات تلاش‌های همسر آنان را برای جبران به ثمر می‌رساند، آورده‌ایم.

مگان دختری است بیست و نه ساله که شش سالی می‌شود با براد ازدواج کرده است. او می‌گوید: "می‌دانم که وقتی براد حرف‌های ناراحت‌کننده‌اش را پس می‌گیرد و به من می‌گوید دوستم دارد عذرخواهی او واقعی و از صمیم قلب است. گاهی در تعریف از من و ابراز تأسف از اینکه از ناراحت کردنم چقدر ناراحت است، زیاده‌روی می‌کند. گمان می‌کنم می‌داند که استفاده از کلمات مثبت حرف‌هایی را که زده است جبران می‌کند."

تیم در فاصلهٔ استراحت در سمینار ازدواج به سراغ من آمد. ما دربارهٔ معذرت‌خواهی صحبت کرده بودیم و او دربارهٔ همسرش گفت: "او همیشه در معذرت‌خواهی‌هایش موفق است. او بهترین فرد برای معذرت‌خواهی است."

من تحت تأثیر قرار گرفتم و هنگامی که این‌ها را توضیح می‌داد با دقت گوش دادم. او گفت: "او معمولاً چنین چیزی می‌گوید: «تیم، خیلی متأسفم که من .... تو خیلی شگفت‌انگیز هستی و من متأسفم که تو را رنجاندم. آیا می‌شود مرا ببخشی؟" و بعد مرا بغل می‌کند. این روش هر بار نتیجه می‌دهد. کلمات «تو شگفت‌انگیز هستی» در من تأثیر می‌گذاشت. هیچ‌وقت نبوده که نتوانم او را ببخشم چون می‌دانم حرف‌هایش از صمیم قلب و صادقانه است. ما همه اشتباه می‌کنیم؛ من از او انتظار کامل بودن ندارم، اما وقتی به من می‌گوید چقدر شگفت‌انگیزم و از من می‌خواهد او را ببخشم احساس خوبی به من می‌دهد."

به نظر تیم، کلمات تأییدآمیز زبان اصلی عشق او را نشان می‌دهد و قسمت مورد علاقهٔ عذرخواهی برای او همین است. این همان جبرانی است که نیاز دارد.

خدمت کردن

دومین زبان عشق **انجام دادن خدمات** است. این زبان عشق براساس ضرب‌المثل قدیمی است: "دو صد گفته چون نیم کردار نیست." به نظر این افراد، اگر می‌خواهی عشق خود را نشان دهی، آن را با انجام دادن کارهای محبت‌آمیز نشان بده. جارو کردن کف اتاق، شستن ظرف‌ها، تعویض پوشک بچه، تمیز کردن شیشهٔ خودرو، بیرون بردن زباله، شستنَ و اتو کردن لباس‌ها، شستن حیوان خانگی، به بچه‌ها در انجام‌دادن تکالیف کمک کردن همه کارهای خدماتی هستند. برای کسانی که زبان اصلی عشق آنان انجام‌دادن خدمات است، هیچ چیز به اندازهٔ خدمت کردن آنان را از عشق فرد مقابل مطمئن نمی‌کند.

گوین در دفتر من و آشکار بود که مضطرب است. او گفت: "من از عذرخواهی‌های او خسته شده‌ام. همه‌اش می‌گوید: «من متأسفم، من متأسفم.» خیال می‌کند با این حرف همه چیز درست می‌شود. خب، **من متأسفم**، اما وقتی سر من فریاد می‌زد و به من ناسزا می‌گوید، با گفتن من متأسفم هیچ‌کدام از این‌ها جبران نمی‌شود.

"می‌خواهم بدانم که آیا هنوز دوستم دارد، یا می‌خواهد از هم جدا شویم؟ اگر دوستم دارد، چرا در کارهای خانه به من کمک نمی‌کند؟ از زندگی کردن با مردی که مدام در برابر تلویزیون می‌نشیند و فقط من غذا می‌پزم و ظرف می‌شویم دیگر خسته شده‌ام. من هم در خانه به اندازهٔ او کار می‌کنم. حتی چمن‌ها را هم نمی‌زند. چطور می‌تواند مرا دوست داشته باشد، اما کاری برای من انجام ندهد؟ دو صد گفته چون نیم کردار نیست."

از قرار معلوم، زبان اصلی عشق گوین انجام دادن خدمات برای اوست، و شوهرش به آن زبان حرف نمی‌زند. بنابراین، معذرت‌خواهی‌های او بی‌تأثیر است. نمی‌تواند بفهمد او می‌تواند واقعاً متأسف باشد، ولی او را دوست نداشته باشد.

من مدت زمانی را با گوین سپری کردم و مفهوم پنج زبان عشق را برای او توضیح دادم و به وی گفتم گمان می‌کنم شوهرش نمی‌داند زبان عشق او چیست. و احتمال دارد که زبان عشق خودش را نیز نشناسد. در عرض سه ماه او و شوهرش مارک زبان اصلی عشق یکدیگر را کشف و به آن صحبت کردند. ازدواج آنان نیز به حالت اولش بازگشت.

مارک فهمید که معذرت‌خواهی کلامی برای همسرش کافی نیست. باید کارش را جبران کند و او را از عشق خود مطمئن سازد و این را باید با انجام دادن کارهایی برای او نشان دهد. بیشتر وقت‌ها مارک را نمی‌بینم، اما وقتی

او را می‌بینم از من به خاطر آموزش‌هایی که در زمینهٔ عشق و معذرت‌خواهی به او دادم تشکر می‌کند و می‌گوید «زندگی زناشویی مرا نجات دادید.»

در پایان سمینار ازدواج، من از این شوهر خواستم دست همسرش را بگیرد، به چشمان او نگاه و این کلمات را پس از من تکرار کند: "می‌دانم که شوهر کاملی نیستم. امیدوارم مرا به خاطر اشتباهات گذشته‌ام ببخشی. خالصانه می‌خواهم شوهر بهتری باشم، و از تو می‌خواهم به من یاد بدهی چطور این کار را انجام دهم." سپس، از زن می‌خواهم که همین کلمات را برای شوهرش تکرار کند. زنی که نتوانست آن کلمات را به شوهرش بگوید، بعدها در یکی از برنامه‌های آموزش عذرخواهی گفت یادش نمی‌آید که شوهرش یک بار هم در عرض سی سال ازدواج از او درست معذرت خواهی کرده باشد. اما بعد گفت: "اولین امید من به معذرت‌خواهی واقعی او در پایان کنفرانس شما بود. نمی‌توانستم در آن لحظه من هم مثل او معذرت‌خواهی کنم، اما تا عصر، وقتی در انجام‌دادن کارهای بچه‌ها و پخت شام به من کمک کرد، فهمیدم که تغییر کرده است. امیدوارم که فهمیده باشد زبان عشق من انجام دادن خدماتی برای من است."

او با اذعان به تردیدش ادامه داد: «اگر به همین تغییر رفتار ادامه دهد خیلی عالی می‌شود. می‌دانم که اگر عشق او را احساس کنم، همهٔ بدرفتاری‌های گذشته‌اش را می‌بخشم. بیشتر از هر چیزی می‌خواهم شوهرم مرا دوست داشته باشد." توفیق شوهر او در معذرت‌خواهی حالا به جبران گذشته بستگی دارد و او می‌تواند با مطمئن ساختن همسرش از عشق خود به او و محبت کردن به زبان عشق وی این کار را انجام دهد.

همین اصل در دوستی‌ها نیز کاربرد دارد. بن طراح باهوش و خوش‌سیمایی بود، که با استیو، طراح دیگری در گروه کاری، دعوا کرده بود. در ابتدا، بن و استیو احساس کردند نقاط مشترک زیادی دارند، و بیشتر

روزها از بحث کردن دربارهٔ علایق مشترکشان به گلف و سیاست لذت می‌بردند. روزی استیو، وقتی بن آنجا نبود محض شوخی، از رایانهٔ دفتر بِن ایمیلی برای گروه شش نفره‌شان به نام خود فرستاد و خودش را به جای بن معرفی و همهٔ آنان را برای میهمانی شام شب عید به خانهٔ بن دعوت کرد: "چیزی نیاورید، فقط خودتان بیایید!" روز پس یکی از همکاران موضوع دعوت را با بن در میان گذاشت. بن به جای اینکه بخندد عصبانی شد و احساس کرد با او دشمنی شده است.

وقتی استیو، بن را دید فهمید که بن از شوخی خوشش نیامده است و از او معذرت‌خواهی کرد. با این همه، پیش از آنکه بن بخواهد معذرت‌خواهی او را بپذیرد، استیو باید اوضاع را درست می‌کرد. با اصرار بِن، استیو ایمیل اصلاحی را به گروه کاری فرستاد. این کار سبب شد بن احساس کند استیو مسئولیت مشکل را به عهده گرفته و رابطهٔ آنان به حالت اول برگشت. دوستی‌شان دوباره تجدید شد. استیو نمی‌خواست این کار را انجام دهد، اما بدون آن کار معذرت‌خواهی او از نظر بن ناقص بود، و به احتمال زیاد به دوستی آنان خاتمه می‌داد.

هدیه دادن

سومین زبان عشق **هدیه دادن** است. در جهان معمول است که به نشانهٔ عشق به یکدیگر هدیه بدهند. انسان شناسان صدها نژاد بشر را از نظر آداب و رسوم در دنیا مورد بررسی قرار داده‌اند. هرگز فرهنگی را نیافتند که هدیه دادن در آن نشانهٔ محبت نباشد. هدیه نشان می‌دهد: "او به من فکر می‌کند. ببین برای من چه آورده است."

لازم نیست هدایا خیلی گران قیمت باشند. مردم همیشه گفته‌اند: «هدیه مهم نیست. فکری که سبب تهیهٔ آن هدیه شده است اهمیت دارد."

بچه‌ها از همان سال‌های اول زندگی قاصدک‌های باغچهٔ حیاط را می‌چینند و به نشانهٔ عشق به مادرشان هدیه می‌دهند. زن و شوهرها هم می‌توانند همین کار را بکنند، هرچند پیشنهاد نمی‌کنم که قاصدک به هم هدیه بدهند. حتی اگر در سن بزرگسالی هم هستید، مجبور نیستید هزینهٔ زیادی بپردازید: اگر گلی در حیاط منزلتان ندارید، از حیاط همسایه استفاده کنید. از آنان اجازه بگیرید یا درخواست کنید گلی به شما بدهند.

برای عده‌ای از مردم، هدیه گرفتن زبان اصلی عشق آنان است. بنابراین، اگر زبان عشق شخصی که او را ناراحت کرده‌اید هدیه گرفتن است و شما می‌خواهید اشتباه خود را جبران کنید، هدیه دادن روش مؤثری برای جبران اشتباه شماست.

بتانی عذرخواهی‌های شوهرش را صادقانه به شمار می‌آورد، چون او به زبان وی صحبت می‌کند. "او عذرخواهی‌اش را می‌کند؛ سپس برای من شاخه گل رزی می‌آورد تا رفتار بدش را جبران کند. نمی‌دانم این چیست، اما به نظر می‌رسد گل سرخ به من نشان می‌دهد که او واقعاً صادق است. بنابراین او را می‌بخشم."

پرسیدم: "امسال چند شاخه گل رز گرفتی؟"

پاسخ داد: "دوازده تا، اما هر بار که یک شاخه رز گرفتم برای من به این معنی بود که او هنوز دوستم دارد." به نظر او، این هدیه رفتارش را جبران می‌کرد.

وقتی پسرشان به سرطان خون مبتلا شد و بیشتر اوقات در بیمارستان بود، سوزان سعی کرد مهربانی شوهرش را درک کند. "یک دنیا خشم و درد را تحمل کردم، اما از یاد بردم، چون فهمیدم. روزی ناگهان با دسته گلی و کارت معذرت‌خواهی وارد بیمارستان شد تا استرسی را از که به من وارد کرده بود برطرف کند. آن لحظه یکی از بهترین لحظات زندگی زناشویی ما

بود. متقاعد شده بود که مرا رنجانده است، برای معذرت‌خواهی دست به اقدام زد. وجود گل‌ها و کارت این موضوع را به من ثابت کرد. می‌دانستم که خالصانه معذرت‌خواهی می‌کند."

او نه تنها معذرت‌خواهی کرد، بلکه با حرف‌زدن به زبان عشق سوزان کارش را جبران کرد، زبان عشق سوزان **هدیه گرفتن** بود.

زمان خوبی را با هم گذراندن

زبان عشق شمارهٔ چهار **گذراندن وقت خوب و با کیفیت** است. توجه کامل به طرف مقابل داشتن نشان می‌دهد: "تو برای من مهم هستی." گذراندن وقت خوب یعنی کسی یا چیزی مزاحم نباشد. تلویزیون خاموش؛ مجله و کتاب بر روی میز؛ به فکر پرداخت صورتحساب‌ها نباشید؛ به صفحهٔ رایانه نگاه نکنید. به این ترتیب، به طور کامل به طرف مقابل توجه می‌کنید. اگر بیست دقیقه از وقت خوبم را صرف توجه به همسرم کنم، بیست دقیقه از زندگی‌ام را به او داده‌ام، و او نیز همین رفتار را با من داشته است. این کار به شیوه‌ای قدرتمند عشق را نشان می‌دهد.

برای عده‌ای، گذراندن اوقات خوب زبان اصلی عشق آنان است. هیچ چیز بیشتر از وقت گذراندن با فرد معنای عشق را نشان نمی‌دهد. در چنین اوقاتی حتی لازم نیست فعالیت یا کار خاصی را با هم انجام دهند؛ می‌توانند با هم دو نفری گفت و گو کنند. برای این افراد، گذراندن وقت با کیفیت، شیوه‌ای عالی برای جبران اشتباه یا بدرفتاری است.

ماری، اهل سنت لوئیز، روش قدرتمند معذرت‌خواهی را به یاد می‌آورد که شوهرش در بعدازظهر یکشنبه‌ای پس از شرکت در کنفرانس ازدواج از او معذرت‌خواهی کرده بود. او و شوهرش با هم ناهار خوردند، می‌خواستند

استراحت کنند که «فیل به من نگاه کرد و گفت به خاطر رفتاری که با من داشته متأسف است. او حالتی ملال‌انگیز داشت و ما با هم حرف نمی‌زدیم.»

ماری می‌گوید: "به من نگاه کرد و دست‌هایم را گرفت و از من برای خرید بلیت آن کنفرانس تشکر کرد. او به من گفت که آن کنفرانس چشم‌هایش را باز کرده و باعث شده به بی‌توجهی‌هایی که در پنج سال گذشته به من کرده است پی ببرد.

«فقط دیدن ناراحتی و شادی حقیقی در چشمانش مرا متقاعد ساخت که معذرت‌خواهی او واقعی است. وقتی زمانی را به حرف‌زدن با من اختصاص داد و برای رفتار هفتهٔ گذشته‌اش معذرت‌خواهی کرد باورم نمی‌شد. درگذشته هر وقت سعی می‌کرد پوزش خواهی کند، فقط می‌گفت «متأسفم» فقط همین. اما این بار، اوضاع فرق می‌کرد. می‌دانستم که خالصانه معذرت‌خواهی می‌کند، و من خیلی راحت او را بخشیدم.»

فیل به زبان عشق ماری حرف می‌زد، یعنی گذراندن وقت با او، و همین تفاوت ایجاد کرد.

مجبور نیستید دست او را بگیرید، اما لازم است که به شخصی که از او معذرت‌خواهی می‌کنید کامل توجه نشان دهید. اگر وقتی با فردی که او را ناراحت کرده‌اید وقت گذراندید و او عشق شما را احساس کرد، آن‌گاه گذراندن وقت آنان را متقاعد می‌کند که معذرَت‌خواهی شما خالصانه است. بذل توجه کامل و در عین حال معذرت خواستن برای جبران اشتباه و بدرفتاری شما کافی است. این عشق شما را به طرف مقابل نشان می‌دهد.

تماس جسمی

زبان عشق شمارهٔ پنج **تماس جسمی** است. مدت‌هاست که از قدرت عاطفی تماس جسمی مطلعیم. به همین علت است که ما نوزادها را درآغوش می‌گیریم و نوازش می‌کنیم. آنان از همان ابتدا معنی کلمهٔ **عشق** را می‌فهمند، و با نوازش عشق را احساس می‌کنند. همین امر دربارهٔ بزرگ‌ترها نیز صادق است. گرفتن دست‌ها، بوسیدن، بغل کردن، دست دور شانه انداختن، نوازش دادن پشت شانه، یا دست فرو کردن به داخل مو همه نشانهٔ زبان تماس جسمی است. ما فقط دربارهٔ زن و شوهرها سخن نمی‌گوییم. تماس جسمی در میان اعضای خانواده مناسب است، از جمله مادران و پسران و پدرها و دخترها.

زبان اصلی عشق عده‌ای از افراد، تماس جسمی است. هیچ زبانی برای آنان گویاتر از تماس موثر نیست. به نظر آنان عذرخواهی بدون لمس و نوازش خالصانه به نظر نمی‌رسد.

رابرت و پسر ده ساله‌اش، جیک، وارد بحث شده بودند. بر اثر خشم، رابرت پسرش را به تنبلی و بی‌مسئولیتی متهم کرده و جیک هم بی‌اختیار گریه را سر داده بود. رابرت می‌دانست کلمات او برای جیک بی‌نهایت آزاردهنده و رنجاننده بوده است.

او گفت: "متأسفم، اختیارم را از دست دادم. حرفی که زدم اشتباه بود. تو تنبل نیستی، تو بی‌مسئولیت نیستی. تو پسر ده ساله‌ای هستی که دوست دارد بازی کند و از زندگی لذت ببرد. من به این موضوع که از تو خواستم بازی را قطع کنی و کاری را که من می‌خواهم انجام دهی فکر کردم. من خیلی دوستت دارم، ناراحت می‌شوم بفهمم که تو را رنجانده‌ام."

او به سوی جیک رفت، بازویش را دور او انداخت و محکم درآغوشش گرفت. جیک این بار بیشتر و بی‌اختیارتر گریه کرد، اما این بار با آرامش زیاد

این کار را انجام داد. وقتی بر خودش مسلط شد، پدرش به چشمان او نگاه کرد و گفت: "من تو را خیلی دوست دارم" و جیک گفت: "من هم تو را دوست دارم، پدر" و او نیز دستش را به دور گردنش انداخت. معذرت‌خواهی پدرش مؤثر بود، چون با صحبت کردن به زبان اصلی عشق پسرش که تماس جسمی بود، رفتار بد خود را جبران کرد.

ما از جودسون اهل مینیاپولیس که پانزده سال از ازدواج او گذشته بود پرسیدیم: "هنگام معذرت‌خواهی از همسرت چه انتظاری داری؟" او پاسخ داد: "از او انتظار دارم بفهمد که چقدر مرا ناراحت کرده و بگوید چقدر متأسف است و بعد از من درخواست بخشش کند. پس از آنکه او را می‌بخشم، برای کامل شدن معذرت‌خواهی باید یکدیگر را در آغوش بگیریم."

جادسون آشکارا نشان می‌دهد که انتظار دارد جبران بخشی از فرآیند معذرت‌خواهی باشد، و تماس جسمی زبان عشقی است که او به بهترین شکل آن را درک می‌کند. پس از در آغوش گرفتن احساس می‌کند که اشتباهش را جبران کرده است. بدون در آغوش گرفتن، فرآیند معذرت‌خواهی فاقد چیزی است که برای او اهمیت دارد.

توضیح مارتی دربارهٔ معذرت‌خواهی موفق نشان داد که تماس جسمی برای او چقدر مهم است. "شوهرم در مقابل بچه‌ها به من توهین کرد. در آن لحظه، واکنش نشان دادم و او از حرف‌های خودش دفاع کرد. چند روز بعد، وقتی همه دور میز بودیم، پشت سرم ایستاد، دستانش را بر روی شانه‌ام گذاشت و در مقابل هر سه فرزندم گفت رفتاری که با من داشته اشتباه بوده و بابت آن متأسف است و می‌خواهد من و کسانی که شاهد آن بودند بدانند رفتار او اشتباه بوده است. معذرت‌خواهی او به این دلایل مؤثر واقع شد: ۱) اشتباه خود را پذیرفت؛ ۲) با نوازش رنجش را از خاطر من پاک کرد؛ ۳) در مقابل همه از من عذرخواهی کرد. من او را برای آموزش این درس مهم به

فرزندانش تحسین می‌کنم؛ و ۴) غرور مرا دوباره به من برگرداند." کلمات مهم بودند. اما آن تماس تأییدکننده بود که رنجش او را برطرف کرد و وی را از عشق شوهرش مطمئن ساخت.

اگر تماس جسمی اولین زبان عشق شخص باشد، و من بخواهم خالصانه معذرت‌خواهی کنم، پس باید با استفاده از تماس‌ها و نوازش‌های تأییدکننده اشتباه خود را جبران کنم. کلمات به تنهایی کافی نیستند. لمس و نوازش است که اشتباهات را جبران می‌کند.

وقتی پیام درست ارسال نمی‌شود

هنگام جبران یک رفتار، نمی‌توان از یک دستور کار برای همه استفاده کرد. به همین علت است که بسیاری از زن و شوهرها از تلاش برای "اصلاح کردن اشتباهشان" درمانده می‌شوند. به نظر می‌رسید که مهم نیست آنان چه می‌کردند، در هر صورت کافی نبود. مشکل این است که آنان به زبان اصلی عشق همسرشان صحبت نمی‌کردند، بنابراین، پیام جبران و پشیمانی، و ابراز عشق درست ارسال نمی‌شد. جبران مؤثر به یادگیری زبان عشق محبوب شما و صحبت کردن به آن زبان معذرت خواستن به وسیلهٔ آن زبان نیاز دارد.

اگر جبران کردن زبان اصلی معذرت‌خواهی یک فرد باشد، پس این مهم‌ترین بخش معذرت‌خواهی می‌شود. گفتن "من متأسفم؛ و اشتباه کردم" هرگز عذرخواهی خالصانه‌ای محسوب نمی‌شود. آنان منتظرند که از عشق شما اطمینان کامل حاصل کنند. بدون تلاشِ شما برای جبران، معذرت‌خواهی نتایج دلخواهِ بخشش و آشتی را به دنبال نخواهد داشت.

جبران و به حالت اول برگرداندن

جبران کردن، بیشتر اوقات از ابراز عشق به وسیلهٔ سخن گفتن به یکی از پنج زبان عشق فراتر می‌رود. ممکن است مستلزم جبران یا به حالت اول برگرداندن چیزی باشد که از شما گرفته‌اند، مثل خسارت خودرو، شکستن ساعت یا حتی خراب شدن نام نیک. یادتان باشد، نام نیک مارتی زمانی به جای اول خود بازگشت که جیسون در مقابل همه به «نظر آزاردهندهٔ» خود و اینکه نام خوب همسرش را در مقابل فرزندانش از بین برده بود، اعتراف کرد. اینکه شخص بخواهد رفتار اشتباه خود را جبران کند، بخش طبیعی عمل معذرت‌خواهی است، البته اگر واقعاً صادقانه باشد.

مأمور اخذ مالیات همه‌چیز را اصلاح می‌کند

ماجرایی مسحورکننده از زندگی مسیح در کتاب‌ها ضبط شده است. این معلم بزرگ از شهر جریشو عبور می‌کرد. او فرد بسیار مشهوری بود. مأمور مالیاتی به نام زاخاروس در آن شهر زندگی می‌کرد. مأموران جمع‌آوری مالیات مشهورترین مردمان عادی یهودی بودند چون آنان بیشتر اوقات مالیات‌های گزاف را برای رؤسای رومی جمع می‌کردند و سود زیادی به جیب می‌زدند. زاخاروس می‌خواست حضرت مسیح، پیامبری که زیاد درباره‌اش شنیده بود ببیند و از زبانش چیزی بشنود.

ناخاروس، این مرد نسبتاً کوتاه قد، سیاست زیرکانه‌ای داشت. او نقشه کشید تا از درختی بالا برود و از آنجا مسیح را نگاه کند. از آنجا هم می‌توانست مسیح را ببیند و هم صدای او را بشنود، و کسی هم متوجه حضور او نشود. هر چند، وقتی مسیح به زیر درخت آمد، به بالا نگاه کرد و به

زاخاروس گفت: "بیا پایین، دوست دارم شام به خانهٔ تو بیایم." زاخاروس که یکه خورده بود، به شدت تحت تأثیر قرار گرفت.

زاخاروس برای رفتار اشتباهی که در طی سال‌ها مرتکب شده بود بی‌درنگ معذرت‌خواهی کرد و بعد گفت که قصد دارد پول‌هایی را که ناعادلانه از مردمَ گرفته به آنان بازگرداند. در حقیقت، قول داد چهار برابر چیزی که گرفته بود به مردم بازگرداند. مسیح این عمل او را نشانهٔ اعتراف حقیقی و درست تفسیر کرد و حتی زاخاروس را نمونه‌ای از فردی که اشتباهش را جبران می‌کند معرفی کرد.

وقتی ملت‌ها معذرت‌خواهی می‌کنند

در دهه‌های اخیر، ملت‌ها از گروه‌های مردمی بابت اشتباهاتی که دولت ملی مرتکب شده بود معذرت خواسته و بسیاری به شکل پرداخت تاوان کار خود را جبران کرده‌اند. دولت آمریکایی چندین بار از قربانیان امریکایی-ژاپنی معذرت خواسته است و در یکی از این معذرت‌خواهی‌ها به هر بازمانده بیست هزار دلار پول پرداخت کرده بود. بسیاری از اظهارات آلمانی ها شامل عذرخواهی‌هایی از یهودیان آلمانی، هلندی و دیگر قربانیان یهودی هولوکاست بود و به نوعی قصد جبران داشت.

در ایالات متحده، مسئلهٔ معذرت‌خواهی به طور خاصی به جامعهٔ امریکایی - آفریقایی مربوط می‌شود و علتش نیز وجود نظام برده‌داری بود که تا سال ۱۸۶۵ وجههٔ قانونی داشت. دولت و آمریکا به بحث دربارهٔ موضوع پیچیدهٔ معذرت‌خواهی برای برده‌داری ادامه می‌دهند و پیشنهادهای مختلف را دربارهٔ چگونگی جبران رفتارهای مربوط به برده‌داری بررسی می‌کنند.

معذرت‌خواهی واقعی با آرزوی اصلاح رفتارهای ارتکابی و جبران خسارت و تضمین این امر که به آن فرد واقعاً اهمیت می‌دهند همراه است. اگر

مطمئن نیستید که فردی که به او توهین شده است آن جبران و معذرت‌خواهی را مناسب می‌داند، امکان دارد سؤالاتی این چنین بپرسید:

اظهارات مربوط به جبران

♥ *آیا می‌توانم کاری انجام دهم که اشتباهم را جبران کند؟*

♥ *می‌دانم که به شدت به تو آسیب زدم و تو را رنجاندم، و احساس می‌کنم باید برای جبران آن کاری انجام دهم. آیا می‌شود پیشنهادی به من بکنی؟*

♥ *من فقط با گفتن "متأسفم" راحت نمی‌شوم. می‌خواهم اشتباهم را جبران کنم. به نظر شما چه کاری مناسب است؟*

♥ *می‌دانم که تو را ناراحت کرده‌ام. امکان دارد مقداری از وقتم را برای درست کردن اوضاع به شما بدهم؟*

♥ *پشیمانم که غرور تو را خدشه‌دار کردم. آیا می‌توانم در مقابل همه از تو معذرت بخواهم و از تو اعادهٔ حیثیت کنم؟*

♥ *من یک میلیون بار قولم را شکستم. این بار قول کتبی می‌دهم که جبران کنم.*





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل پنجم



زبان معذرت‌خواهی شمارهٔ چهار

جبران واقعی

همسری که تقریباً سی سال از ازدواجش گذشته بود گفت: "ما همیشه دربارهٔ همان مسائل قدیمی بحث می‌کنیم. به گمانم بیشتر زن و شوهرها این طور باشند. چیزی که مرا بیشتر آشفته می‌کند عمل توهین‌آمیز نیست - تکرار آن عمل توهین‌آمیز مرا آزار می‌دهد. او معذرت‌خواهی می‌کند. قول می‌دهد که دوباره آن را تکرار نکند. بعد... دوباره همان کار را انجام می‌دهد - «این» کاری بی‌اهمیت مثل روشن گذاشتن لامپ حمام یا همان‌قدر ناراحت‌کننده است که بدخلقی بی‌جهت.

"من معذرت‌خواهی او را نمی‌خواهم. می‌خواهم دیگر آن کار آزاردهنده را تکرار نکند – هرگز!"

این زن می‌خواهد شوهرش جبران کند.

کلمهٔ **جبران** یعنی «وضعیت را به حالت مطلوب برگرداندن» یا "نظر خود را تغییردادَن" این یعنی مثلاً کسی که به سمت غرب راه می‌رود، به هر دلیلی، ناگهان صد و هشتاد درجه می‌چرخد و به سمت شرق برمی‌گردد. در زمینهٔ معذرت‌خواهی، این یعنی که شخص می‌فهمد رفتار کنونی او مخرب است. شخص از ناراحتی که برای کسی ایجاد کرده پشیمان است، و تصمیم می‌گیرد رفتارش را تغییر دهد.

ندامت فقط با گفتن: "من متأسفم؛ اشتباه کردم. چطور می‌توانم این کارم را جبران کنم؟" نشان داده نمی‌شود. باید بگویید: "سعی می‌کنم دوباره آن را تکرار نکنم." برای عده‌ای از افراد، پشیمانی است که آنان را متقاعد به خالص و واقعی بودن معذرت‌خواهی می‌کند. پشیمانی فردی که اشتباه کرده، سبب می‌شود فردی که مورد توهین قرار گرفته است او را ببخشد.

بدون پشیمانی واقعی، استفاده از دیگر زبان‌های معذرت‌خواهی مؤثر واقع نمی‌شود. کسانی که آزرده شده‌اند می‌خواهند بدانند: "آیا می‌خواهید تغییر کنید، یا آیا این رفتار هفتهٔ پس دوباره تکرار می‌شود؟"

ما، در پژوهش خود، این سؤال را پرسیدیم: "در معذرت‌خواهی چه انتظاری دارید؟" و مدام جملاتی شبیه عبارات زیر را شنیدیم:

"نشان دهید که می‌خواهید تغییر کنید، و دفعهٔ پس آن کار را دوباره تکرار نکنید."

"انتظار داریم آن رفتار را طوری تغییر دهید که آن توهین دوباره تکرار نشود."

"می‌خواهم برنامه‌ای برای بهبود داشته باشند، و برنامه‌ای توفیق‌آمیز داشته باشند نه مبنی بر شکست."

"در معذرت‌خواهی باید تمایل به تکرار نکردن رفتار توهین‌آمیز باشد."

"انتظار دارم چند دقیقه عصبانی نشود یا رفتار بد خود را تکرار نکند."

این جملات و عبارات مشابه نشان می‌دهد که پشیمانی موضوع اصلی معذرت‌خواهی حقیقی است.

"می‌خواهم تغییر کنم"

پس چطور به زبان پشیمانی صحبت کنیم؟ **این با ابراز تصمیم برای تغییر کردن شروع می‌شود.** همهٔ پشیمانی‌های حقیقی از صمیم قلب آغاز می‌شوند. ما می‌دانیم کاری که انجام داده‌ایم اشتباه بوده است، اینکه کارهای ما فرد مورد علاقه‌مان را رنجانده است. نمی‌خواهیم به این رفتار ادامه دهیم؛ بنابراین، تصمیم می‌گیریم با کمک خدا، تغییر کنیم. سپس این تصمیم را با شخصی که او را ناراحت کرده‌ایم در میان می‌گذاریم. تصمیم برای تغییر کردن است که نشان می‌دهد دیگر نباید بهانه بیاوریم. ما رفتار خود را دست کم نمی‌گیریم بلکه مسئولیت کامل کارهای خود را عهده‌دار می‌شویم.

وقتی برای تغییر دادن رفتار خود با فردی که با او بدرفتاری کردیم تصمیم قاطعی گرفتیم، آن را با آنان در میان می‌گذاریم. نگاهی به قلب ما می‌اندازند و بیشتر اوقات با این زبان آنان را متقاعد می‌کنیم که حرف و دل ما یکی است.

ابی بیست و هفت ساله است و عقیده دارد شوهرش، باب، خیلی خوب معذرت‌خواهی می‌کند. من پرسیدم: "چه‌چیزی باعث می‌شود تصور کنید معذرت‌خواهی‌های او خالصانه است؟"

وی پاسخ داد: "او خیلی صادق است، و وقتی می‌گوید «سعی می‌کند دیگر آن را تکرار نکند» معذرت‌خواهی او را واقعاً دوست دارم. این برای من خیلی مهم است. نمی‌خواهم فقط حرف بشنوم، می‌خواهم تغییرات را عملاً ببینم. وقتی می‌گوید که قصد تغییر کردن دارد، همیشه می‌خواهم او را ببخشم."

جیم، سی و پنج ساله، توضیح داد در معذرت‌خواهی به دنبال چه چیزی است. او گفت: "من انتظار دارم شخص به سراغ من بیاید و در مقابلم بنشیند، نه با تلفن، رو در رو به من بگوید که اشتباه کرده است و می‌خواهد تغییر کند و دیگر آن کار را تکرار نمی‌کند. می‌خواهم واقع‌گرا باشد و به من بگوید که می‌داند باید روی رفتارش کار کند تا بتوانم رفتار او را تحمل و با وی صبورانه برخورد کنم."

خواه آن فرد همکار یا عضوی از خانواده باشد، جیم می‌خواهد شاهد تغییرات باشد، اگرچه او مشتاق آن تغییرات است و می‌گوید: "می‌دانم که تغییرات یکشبه اتفاق نمی‌افتد، اما پذیرش اینکه شما می‌خواهید روی تغییر کار کنید برای من مهم است."

شاید عده‌ای در مقابل ابراز قصد و نیت خود برای تغییر مقاومت کنند و علتش ترس از این باشد که آن شخص واقعاً تغییر نکند. مردی از من پرسید: "آیا این مسئله اوضاع را بدتر نمی‌کند؟» درست است که تغییر دادن رفتار به زمان نیاز دارد، و شاید در این فرآیند بیشتر شکست بخوریم، (بعداً در این فصل درباره‌اش صحبت می‌کنم.) اما نباید این شکست‌ها ما را از ایجاد تغییرات درست باز دارد.

پرسش مهم‌تر این است: "اگر نتوانید قصد خود را برای تغییر بیان کنید چه؟" شاید فلسفهٔ شما این باشد: "فقط تغییر را ایجاد کن؛ درباره‌اش حرف نزن." مشکل این روش این است که فرد مورد بدرفتاری قرار گرفته، فکرخوان نیست. او از دل شما خبر ندارد که شما تصمیم گرفته‌اید تغییر

کنید. شاید هفته‌ها یا شاید ماه‌ها طول بکشد تا آنان این تغییرات را مشاهده کنند، اما حتی پس از آن نیز ممکن است ندانند چه چیزی باعث آن تغییرات شد. وقتی معذرت می‌خواهید، بهتر است که نیت و قصد خود را برای تغییر کردن بیان کنید. بعد شخص می‌داند که شما واقعاً می‌دانید رفتار شما اشتباه است، و اینکه شما کاملاً قصد تغییر دادن رفتارتان را دارید.

بهتر است به آنان بگویید امیدوارید شما را تحمل کنند، چون شما سریع و صددرصد موفق نمی‌شوید، اما قصد دارید این رفتار مخرب را تغییر دهید. حالا آنان از قصد شما آگاهی دارند و احساس می‌کنند معذرت‌خواهی شما خالصانه است پس حالا می‌توانند شما را ببخشند، حتی پیش از آنکه تغییرات به صورت واقعی انجام شوند.

"من معذرت‌خواهی می‌کنم، اما تغییر نمی‌کنم"

اظهار قصد و نیت برای تغییر کردن ممکن است دشوار باشد، بخصوص اگر فکر کنید کاری که انجام می‌دهید از لحاظ اخلاقی اشتباه نیست؛ رفتار شما دیگران را ناراحت می‌کند، اما معتقدید که این جزو خصلت و شخصیت شماست. کریگ ذاتاً شوخ است و همیشه حرف‌های خنده‌داری می‌زند. مشکل این است که بسیاری از این شوخی‌ها بی‌مزه‌اند. و این به همسرش بتی توهین و او را شرمنده می‌کند. کریگ جواب می‌دهد: "هی، این‌ها لطیفه‌های بدی نیستند، همه می‌توانند این لطیفه‌ها را بفهمنَد. به همین علت است که همه به آن‌ها می‌خندند" هر چند، بتی نمی‌خندد و این شوخی به مسئلهٔ بزرگی در زندگی زناشویی‌شان تبدیل شده است.

کریگ می‌خواهد بگوید: "من متأسفم که تو را ناراحت کردم. قصد نداشتم تو را برنجانم." اما نمی‌گوید: "من اشتباه کردم و می‌خواهم نوع لطیفه‌هایم را تغییر دهم."

در دفتر من او این گونه از خود دفاع کرد: "به نظر هیچ‌کس دیگری لطیفه‌های من توهین‌آمیز نیست." با کمی تحقیق فهمیدیم که آن عبارت نادرست بود. عده‌ای از مردم، بخصوص خانم‌های اداره‌اش، لطیفه‌های او را توهین‌آمیز می‌دانستند، اما چیزی به او نمی‌گفتند.

چند هفته بعد، وقتی این اطلاعات را با کریگ در میان گذاشتم، کم‌کم طرز تفکرش را تغییر داد. اگرچه، فهمیدن این اطلاعات سبب نشد که کریگ از رفتارش پشیمان شود. این حقیقت که رفتار او همسرش را بی‌اندازه ناراحت می‌کرد و مانع عاطفی بزرگی میانشان به وجود می‌آورد کافی بود تا انگیزه‌ای برای تغییر رفتارش پیدا کند. در حقیقت، بی‌میلی او به پشیمانی بود که آن زندگی زناشویی را به مرز جدایی کشانده بود. وقتی کریگ فهمید که یا باید تغییر کند یا جدا شود، تصمیم گرفت رفتارش را تغییر دهد.

موضوع به چهارده سال پیش مربوط می‌شد. امروز کریگ و بتی زندگی زناشویی خوبی دارند. حتی در کلیسا برنامه‌ای هم برای کمک به تقویت ازدواج دیگران اجرا می‌کنند، اشتباه است که تصور کنیم فقط هر وقت کاری یا رفتاری که از لحاظ اخلاقی اشتباه بود انجام دادیم، لازم است تغییراتی ایجاد کنیم، ما در ازدواج سالم، تغییراتی ایجاد می‌کنیم که هیچ ارتباطی به اخلاقیات ندارد فقط به فکر ساختن زندگی زناشویی هماهنگ هستیم. برای مثال، من دوست ندارم جاروبرقی بکشم، اما به طور منظم این کار را انجام می‌دهم. وقتی فهمیدم زبان اصلی عشق کارولین انجام دادن کاری برای اوست و جاروبرقی کشیدن کار خاصی است که او را خوشحال می‌کند، به خاطر بی‌توجهی‌ام به برآوردن نیازهای کارولین پشیمان شدم.

جاروبرقی کشیدن به خودی خود مسئله‌ای اخلاقی نیست. با این همه، مسئله‌ای مربوط به ازدواج است و می‌تواند میان احساس مورد عشق یا تنفر بودن تفاوت ایجاد کند. من بیشتر ترجیح می‌دهم با همسری که مخزن عشق او پر است زندگی کنم. بنابراین، پشیمانی من بهای اندکی است که برای امتیاز زندگی کردن با زنی شاد می‌پردازم.

ایجاد تغییر واقعی مهم تر از کلمات است

گام دوم در مسیر پشیمانی، برنامه‌ریزی برای ایجاد تغییر است. بیشتر اوقات معذرت‌خواهی‌ها در بازسازی رابطه مؤثر واقع نمی‌شوند، زیرا برنامه‌ای برای ایجاد تغییر مثبت نریخته‌اند. جین و کلاید به تازگی بیست و پنجمین سال ازدواج خود را جشن گرفتند، اما کلاید می‌گوید که پس از بیست و پنج سال ازدواج دیگر شور و شوقی ندارد. او می‌گوید: «شوهرم الکلی است. بیشتر اوقات به خاطر رفتارش در حالت مستی از من معذرت‌خواهی می‌کند، اما هر دو می‌دانیم که این فقط حرف است. در آن لحظه حرف‌ها را از صمیم قلب می‌زند، اما هر دو می‌دانیم که هیچ تعهدی پشت این کلمات نیست، هیچ برنامه‌ای برای ایجاد تغییرات وجود ندارد.»

اگر به مشاوره برود و درخواست کمک و راهنمایی کند این برنامه‌ای است که می‌تواند سریع سبک زندگی و ازدواج آنان را تغییر دهد، اما تا این لحظه کلاید برنامه‌ای برای تغییر نداشته است، بنابراین همان مسیر پیش‌بینی‌پذیر قبلی را طی می‌کند.

زن دیگری گفت: "دادن دسته گل و معذرت‌خواهی کردن پس از بداخلاقی عادت همیشگی او بود. مشکل اینجاست که هرگز تغییری در رفتار

او مشاهده نکردم. سرانجام از معذرت‌خواهی‌های او خسته شدم و دسته گل را به صورتش پرت کردم. الآن ده سال از جدایی ما می‌گذرد."

«او مرد خوبی است، و من نمی‌خواهم از دستش بدهم»

من ریک و ریتا را پس از سخنرانی‌ام دربارهٔ **پنج زبان عشق** در نیواورلئان ملاقات کردم. ریک گفت ازدواج ما مشکل دارد. توضیح داد که پس از خواندن کتاب **پنج زبان عشق** در سال گذشته، فهمیده که زبان اصلی عشق شوهرش تماس جسمی و وقت خوب گذراندن با اوست. او این را به ریتا گفت و فکر کرد که صحبت کردن به زبان عشق او به بهبود زندگی زناشویی‌شان کمک می‌کند.

ریک که ریتا نیز در کنارش بود، گفت: "در آن زمان، احساس می‌کردم به هیچ وجه دوستم ندارد. او همهٔ وقتش را با مادر و دوستانش می‌گذراند. وقتی گفت متأسفم. نمی‌خواستم تو را ناراحت کنم، تو را خیلی دوست دارم، در آن لحظه برای من خوب بود، اما همهٔ این‌ها در همان چند لحظه بود. چیزی تغییر نکرد. مثل این بود که حتی با هم حرف نزده‌ایم."

"یک سال از آن ماجرا گذشته است و من هنوز محبت او را احساس نمی‌کنم. به نظرم می‌رسد او به من یا ازدواج ما اهمیتی نمی‌دهد."

به ریتا که در کنارش ایستاده بود نگاه کردم. او گفت: "من واقعاً دوستش دارم. فقط چون در خانواده‌ای بزرگ شدم که اهل ناز و نوازش نبودند شروع تماس جسمی برای من سخت است. من از بودن و وقت گذراندن با او لذت می‌برم؛ ولی چیزی که هست، تمام وقت کار می‌کنم و مادرم خیلی به من نیاز دارد و دوست دارم هفته‌ای یک روز با دخترها بیرون بروم، اما فرصت نمی‌کنم."

از ریتا پرسیدم: "آیا واقعا دوست دارید ازدواجتان بهتر شود؟"

او گفت: «چرا که دوست ندارم. او مرد خوبی است نمی‌خواهم از دستش بدهم.» در ظرف پنج دقیقه برنامه‌ای برای او چیدم تا صحبت کردن به زبان عشق تماس جسمی را یاد بگیرد. از او خواستم دوشنبه، چهارشنبه و جمعه شب‌ها پانزده دقیقه در کنار ریک بنشیند و دربارهٔ اتفاقات روزانه با هم صحبت کنند. به او گفتم راه‌های دیگری برای صحبت کردن به زبان عشقِ گذراندن وقت خوب پیدا خواهد کرد و از او خواستم این فصل از کتاب مرا بخواند.

گفت‌وگویی کوتاه و سریع بود و من آن را فراموش کرده بودم تا اینکه شش ماه پس نامه‌ای برای من فرستاد. ریک گفت: "دکتر چپمن، نمی‌دانم برای وقتی که برای من و ریتا صرف کردید چطور تشکر کنیم. زندگی ما خیلی تغییر کرد. ریتا برنامهٔ شما را جدی گرفت. او خیلی خوب به زبان‌های عشق من صحبت می‌کند. من مرد خوشبختی هستم و می‌خواهم بدانید شما این تفاوت را در زندگی ما ایجاد کردید." ریتا وقتی برنامه ریخت، به آن‌ها عمل کرد. او بیشتر از قبل خواستار برآوردن نیازهای ریک است، اما خواسته‌اش به واقعیت نپیوسته بود تا اینکه برنامه‌ای برای آن ریخت. لازم نیست برنامه‌ها خیلی دقیق شرح داده شوند، فقط باید دقیق و خاصِ آن شخص باشند.

"خیلی خالصانه و بی‌ریا بود و مرا به گریه انداخت"

گاهی فردی که مورد اهانت قرار گرفته است می‌تواند به شما در اجرای برنامه‌تان کمک کند. وقتی برای این کتاب تحقیق می‌کردیم، من برای تعدادی از زنان دربارهٔ **پنج زبان معذرت‌خواهی** صحبت کردم. چند هفته پس کلارا، یکی از شرکت‌کنندگان در آن جلسه، به من تلفن زد و ماجرای زیر را برای من تعریف کرد: "شوهرم، چت، پدری عالی است، اما ما همه

تنهاییم. هر کس برای خودش تنهاست. یک شب از روی عصبانیت و خستگی پسر چهار سالهٔ ما را محکم به زمین کوبید. پسرم او را خیلی کلافه کرده بود. شوهرم آسیبی جسمی به پسرمان نزد، اما خشم او پسرم را به طرز وحشتناکی ترسانده بود. من آن قدر مضطرب و آشفته بودم که به او گفتم اگر یک‌بار دیگرَ این کار را تکرار کند، او را ترک می‌کنم."

کلارا و شوهرش به هم قول دادند که هیچ وقت یکدیگر را به ترک کردن یکدیگر تهدید نکنند، با وجود این، کلارا هنوز از رفتار شوهرش عصبانی است. او توضیح داد: "مرا مجبور کرد که از فرزندم در مقابل پدرش حمایت کنم."

"به چت گفتم که به معذرت‌خواهی نیاز دارم. او گفت: «متأسفم، اما...» و بعد شروع کرد به صحبت دربارهٔ رفتار پسرم که او را عصبانی کرده بود. پس از سی دقیقه بحث، احساس من تغییری نکرد." بنابراین کلارا چیزی را که در سخنرانی دربارهٔ معذرت‌خواهی یاد گرفته بود توضیح داد و خواست که هر دو از آن نظرها استفاده کنند. چت گفت او متأسف است، اما به نظر کلارا تأسف او خالصانه و از صمیم قلب نبود.

"می‌خواستم بداند که کارش صد درصد اشتباه بوده و مسئول عصبانیت او خودش است. می‌خواستم بداند من و پسرم را چقدر ترسانده است." کلارا به برنامه‌ای نیاز داشت. "به‌طوری‌که این اتفاق هرگز تکرار نشود. می‌خواستم بدانم او متعهد به اجرای این برنامه می‌شود."

"پیش از آنکه دربارهٔ زبان‌های معذرت‌خواهی بدانم، معذرت‌خواهی مختصر او را می‌پذیرفتم و خشم و ناراحتی‌ام برطرف می‌شد. ازدواج ما کمی بی‌روح شده بود، اما ناگهان اوضاع تغییر کرد. فهمیدم چه می‌خواهم و او هم آن را فراهم کرد. او به طور کامل پشیمان بود و اشتباهش را پذیرفت."

هر دو روی این طرح کار کردند، و صبح روز بعد، شوهر کلارا معذرت‌خواهی کرد. "معذرت‌خواهی او آن‌قدر خالصانه بود که مرا به گریه انداخت. اشک‌ها خشک شدند و رنجش مرا از بین بردند، و ما بیشتر از قبل با هم صمیمی شدیم. او از پسرمان هم معذرت خواست. پسرم به او گفت: "پدر، من واقعاً ترسیدم" شوهرم قلب پسرم را شکست. پرسید: "پدرت را می‌بخشی؟" پسرم پاسخ داد: "بله" بعد شوهرم گفت: "هرگز این کار را تکرار نمی‌کنم."

کلارا گفت بخشی از برنامهٔ ما این بود که هر وقت شوهرم دید در حال عصبانی شدن از دست بچه‌هاست، به سراغ من بیاید و بگوید: "من عصبانی هستم. ممکن است لطفاً تو اوضاع را کنترل کنی؟" او دور ساختمان قدم می‌زد و به خانه برمی‌گشت و سعی می‌کرد هر طور که می‌تواند به من کمک کند. به این ترتیب برنامهٔ ما مؤثر واقع شد."

خیلی عالی است که زن و شوهرها بتوانند به هم یاری دهند تا برنامه‌ای را برای اصلاح رفتاری دردسرساز اجرا کنند.

آن را بنویسید!

گام سوم در مسیر پشیمانی اجرای برنامه و طرح است. برنامه‌ای که اجرا نشود همچون بذری است که آن را نکارند. برای مؤثر واقع شدن برنامه به فکر و عمل نیاز داریم. من (گری) بیشتر اوقات نوشتن کارت فهرست راهنما برای ایجاد تغییرات را مفید یافتم و آن‌ها را روی آینه می‌چسبانم تا وقتی صبح صورتم را اصلاح می‌کنم آن‌ها را ببینم. با این کار آن‌ها همیشه در ذهن من خواهند بود. اگر از آنچه امروز سعی در انجام دادنش دارم آگاه باشم بهتر تغییر ایجاد می‌کنم.

نوشتن کمک می‌کند تا برنامه دقیق و خاص باشد و از حالت کلی خارج شود. برای مثال، برنامهٔ کلی ممکن است این باشد: "سعی می‌کنم او را به خاطر هیجانات منفی خودم مقصر نشمارم." برنامهٔ دقیق‌تر این است که "من جملاتم را با «من» شروع می‌کنم، نه با «تو». مثال: "من عصبانی‌ام." به جای "تو مرا عصبانی می‌کنی." این برنامه‌ای است که شما بهتر می‌توانید به خاطر دقیق بودنش اجرا کنید. ادامه دادن با استفاده از برنامه به فردی که مورد اهانت قرار گرفته، خالص بودن معذرت‌خواهی شما را نشان می‌دهد.

تغییرات کوچک، تفاوت‌های بزرگی ایجاد می‌کند

جویسی، همسر جوئل، ستیزه‌جو بود. به نظر جوئل همهٔ حرف‌های جویسی منفی بود و هر حرفی که جوئل می‌زد، جویسی با آن مخالفت می‌کرد. در جلسات مشاوره معلوم شد که دنیا به نظر جویسی یا سیاه است یا سفید. یا چیزی خوب است یا بد، یا درست است یا غلط. بنابراین اگر با نظر جوئل مخالف بود، یعنی نظر جوئل اشتباه است. مدتی طول کشید تا جویسی فهمید میان کاری که از نظر اخلاقی اشتباه است و چیزی که فقط از لحاظ نگرش و عمل تفاوت دارد، فرق هست. بیشتر زندگی به مقولهٔ غیراخلاقی مربوط می‌شود. روش رنگ زدن خانه، شستن خودرو، زدن چمن‌ها مسئله‌ای اخلاقی نیست. یافتن راه‌هایی برای مخالفت بدون محکوم کردن فرد مهم است.

واقعیت دیگر این است که مردم اتفاقات را به روش‌های مختلف درک می‌کنند. وقتی جویسی فهمید الگوهای گفتاری در نظر جوئل حالت قضاوت‌گونه دارند، ناراحت شد و این در رابطهٔ زناشویی آنان تأثیر گذاشت، بنابراین به دنبال یافتن راه‌هایی برای تغییر دادن الگوهای ارتباطی خود گشت.

یکی از برنامه‌هایی که جویسی آن را طرح کرده بود این بود که اگر با نظر جوئل مخالف است ابتدا جمله‌ای تأییدآمیز بگوید و بعد نظرش را بر زبان آورد. ما در واقع سه جملهٔ تأییدآمیز نوشتیم که شاید مورد استفادهٔ او قرار گیرد.

۱. "این خیلی جالب است"
۲. "من آن را تأیید و تحسین می‌کنم."
۳. "یکی از مواردی که آن را می‌پسندم این نظر است که ..."

جویسی قبول کرد هنگام اظهار نظرهایش عبارت‌ها را با "برداشت من این است که ..." شروع کند. جوئل گفت او گمان می‌برد این طرح تغییر زیادی ایجاد کند و او واقعاً از تلاش‌های جویسی برای احترام گذاشتن به نظرهایش قدردانی می‌کند.

هفتهٔ بعد، جویسی گفت که اجرای آن طرح برای او خیلی دشوار بوده است. وی گفت: "گمان می‌کنم مدتی طولانی در بی‌خبری بوده‌ام، تغییر دادن الگوهای فکری و گفتاری سخت است. اما تا اواسط هفته تغییر کردم و بی‌درنگ تفاوت رفتار جوئل را دیدم. گمان می‌کنم دیدن لبخند بر چهرهٔ او و دانستن اینکه او از تلاش‌هایم آگاه است مرا به ادامهٔ کار تشویق کرد."

او این سه جملهٔ تأییدکننده را روی کارت نوشته بود و روزی چند بار آن‌ها را می‌خواند. او گفت: "این کارت واقعاً کمک کرد... هرگز نمی‌دانستم چنین تغییر کوچکی چنین تفاوت عمده‌ای را در رابطهٔ ما ایجاد می‌کند."

بهایش را بسنجید

گاهی اجرای برنامه‌ای برای تغییرکردن بسیار پرهزینه می‌شود. کارولین برای مشاوره به سراغ من(جنیفر) آمد تا به او کمک کنم افسردگی و احساس طردشدگی را از خودش دور کند. او با ورزشکاری حرفه‌ای و جذاب به نام

کریس ازدواج کرده بود، آن زمان هر دو بیست و دو ساله بودند. مدت کوتاهی پس از تولد اولین فرزندشان، شوهرش با زنی جوان‌تر رابطهٔ پنهانی برقرار کرده بود. وقتی کارولین از رابطهٔ او مطلع شد، کریس به اشتباهش اعتراف کرد و گفت می‌خواهد ازدواجشان را اصلاح کند.

در طول جلسهٔ مشاوره، من و کارولین دربارهٔ دوره‌هایی که او باید بر بازسازی زندگی زناشویی کار کند گفت‌وگو کردیم. به نظر کارولین، مهم بود که کریس نه تنها برای کاری که کرده بود ابراز تأسف می‌کرد، بلکه می‌خواست تغییراتی در سبک زندگی‌اش ایجاد کند.

در پایان، کریس تغییر عمده‌ای ایجاد کرد. شغل ورزش حرفه‌ای را کنار گذاشت و کاری دفتری را شروع کرد تا از این وسوسه اجتناب کند. افزون بر آن، کریس روی بازسازی اعتماد کارولین کار کرد و مدام به او می‌گفت که کجاست و با تلفن همراه و ایمیل با همسر خود در تماس بود.

لازم بود کارولین بداند که در آینده همه چیز تغییر خواهد کرد، و کریس این امتیاز را پیشنهاد کرد تا اعتماد را دوباره جلب کرد. کارولین کریس را بخشید، و پنج سال بعد، هر دو زندگی زناشویی محکم و پایدار داشتند.

او گفت: "در ابتدا باورم نمی‌شد که کریس به خاطر من این همه تغییر کرده باشد. حتی از او نخواستم حرفهٔ ورزشی‌اش را کنار بگذارد، اما کارهای او گویاتر از حرف‌هایش بود. هرگز به خالص بودن یا تعهد او شک نکرده‌ام. احساس می‌کنم خیلی دوستم دارد."

شاید این برنامه تغییرات زیاد یا جزیی را طلب کند؛ شاید به مسائل بزرگ یا خیلی جزیی مربوط شود. در یک سالگرد ازدواج ویژه، دیوید سعی کرد ترتیبی بدهد که با آنا به جای خوبی برود. جایی را رزرو کرد، اما هتل آن را برای مراسم ازدواج لازم داشت، و هتل جای دیگری به آنان داد. آنا تعریف می‌کند: "دیوید با من دربارهٔ اینکه آیا دوست دارم جایم را تغییر دهم

یا نه حرف زد، ولی باز فکر خودش را عملی کرد و بدون اجرای نظر من ترتیب کارها را داد. معلوم است، که من خوشحال نبودم."

آنا از جای جدید ناراحت نبود، بلکه از تصمیم‌گیری خودسرانهٔ شوهرش ناراحت بود. خوشبختانه، دیوید به اشتباهش پی برد و معذرت خواهی کرد. "دیوید سریع متوجه نگاه ناراضی من شد و از اینکه نظر مرا نخواسته بود معذرت خواست. بعد به آنان زنگ زد و جایی را که با هم نظر داده بودیم انتخاب کرد، اما زمان آن یک ماه پس از سالگرد ازدواج ما بود." اگرچه تغییر طرح‌ها به اندازهٔ تغییر الگوهای گفتاری جویسی یا جدایی کریس از ورزش مهم نبود، نتیجهٔ یکسانی داشت: رابطهٔ آنان بهبود پیدا کرد.

آنا از تمایل دیوید برای تغییر کردن خوشحال بود و می‌گفت: "ما هر دو از سفرمان لذت بردیم." دیوید پشیمانی واقعی خود را این طور توضیح می‌داد: می‌خواست جبران کند، طور دیگری فکر کند و برگردد و مسیرش را تغییر دهد. همین کارش سبب شد که آنا از خلوص نیت او آگاه شود.

جین و پائولا دوستان صمیمی دبیرستانی بودند که تصمیم گرفتند وقتی وارد دانشگاه شدند هم‌اتاقی باشند. در دبیرستان دوستی آنان صمیمانه و راحت بود. در دانشکده، جین خیلی اجتماعی بود اما خودش را با فعالیت‌های جدید سرگرم کرد. از سوی دیگر، پائولا، فردی درون‌گرا بود و می‌خواست جین وقت بیشتری را با هم‌اتاقی‌اش بگذراند. جین متوجه شد که پائولا زیاد بیرون نمی‌رفت، مگر برای شرکت در کلاس‌هایش. بنابراین، از پائولا دعوت کرد تا در فعالیت هفتگی با دوستانش و همین‌طور در باشگاه ورزشی با او همراه شود. پائولا خودداری می‌کرد و می‌گفت: "نه، چون ...." و این حرف را پیش از کامل شدن پیشنهاد جین می‌زد. اما پائولا بیشتر از زندگی اجتماعی پرمشغلهٔ جین منزجر می‌شد.

یک روز عصر، پرده‌ای که پائولا بر روی رنجش و تنفر خود کشیده بود بالا رفت، و او با عصبانیت جین را به فردی سرد، بی‌اعتنا، خودخواه، دور از دسترس، و دوست و هم‌اتاقی وحشتناک بودن متهم کرد. جین از عصبانیت پائولا خیلی ناراحت شد، و هر دو دو روز سکوت کردند. پائولا با خودش فکر کرد که جین بابت تنهایی خودش این حرف‌ها را به او زده است. پائولا از جین معذرت خواهی کرد و بابت حرف‌های خشنی که به او زده بود از وی معذرت خواست.

جین می‌خواست معذرت خواهی پائولا را به خاطر اینکه هم‌اتاقی بودند بپذیرد، نه به دلیل دیگری. اما جین از خود می‌پرسید **پائولا یک بار از دست من عصبانی شد. اگر به این کارش ادامه دهد چه؟** به نظر جین، احساس امنیت کردن در پذیرش معذرت خواهی پائولا به برنامه‌ای برای تغییر کردن نیاز داشت. هر دو با هم گفت‌وگو و سرانجام موافقت کردند که مراحل بعد را دنبال کنند: یا پائولا در دوستی با جین همراهی می‌کرد یا راه دیگری می‌یافت و هر کدام دوستان جدیدی پیدا می‌کردند. قرار گذاشتند اگر هر کدام از دیگری خسته شد، دربارهٔ مسئله‌ای که آنان را خشمگین کرده است صحبت کنند. سرانجام توافق کردند هر دو با هم کاری تفریحی انجام دهند - درست مثل روزهای قدیم.

اگر موفق نشویم چه؟

فقط چون روی برنامهٔ سازنده‌ای برای تغییر کار می‌کنیم به این معنی نیست که حتماً و سریع موفق می‌شویم. بیشتر اوقات در مسیر ما شکست نیز هست، حتی اگر خالصانه تلاش کنیم. این ناکامی‌ها نباید ما را شکست دهند و ناامید کنند.

روندا و جف چهار سال بود که ازدواج کرده بودند. روندا اتفاقی را که در ماه‌های اول ازدواج آنان رخ داده بود چنین تعریف می‌کند: "نه ماه از ازدواج ما گذشته بود که جف شغلش را از دست داد، یعنی پنجاه درصد درآمد ما. افسرده شد و نه ماه و نیم بی‌کار بود. در طی این مدت، تهدید می‌کرد که مرا ترک می‌کند. می‌دانستم که خیلی افسرده بود، بنابراین سعی کردم او را مقصر ندانم، اما این مسئله مرا خیلی آزرده می‌کرد. بعد بابت تهدیدی که کرده بود از من معذرت خواهی کرد. گفت که می‌دانسته فکر احمقانه‌ای است و او احساس تأسف می‌کند. گفت سعی دارد هرگز این کار را تکرار نکند.

«یک ماه سر قولش بود. بعد یک روز بر اثر خشم گفت: "من به درد تو نمی‌خورم و ممکن است که ترکت کنم." این حرف احساس ناامنی شدیدی در من ایجاد کرد و به وی گفتم چقدر از او ناراحت شدم. روز بعد دوباره معذرت خواست و به من گفت فقط خیلی افسرده و از دست خودش ناراحت بوده است، و من مقصر نبودم. از من خواست برای وی دعا کنم، و او امیدوار بود که هرگز دوباره دربارهٔ ترک کردن حرف نزند.

"سه سال این کار را نکرد. در حقیقت، شغل خوبی داشت و ما خیلی با هم خوب بودیم. من خوشحالم که وقتی او ناراحت بود رهایش نکردم. او شوهر خیلی خوبی است."

ظاهراً، روندا فهمید که جف سعی می‌کرده ازدواجشان را نجات دهد، بنابراین، پس از آنکه یک بار معذرت خواست و بعد قولش را شکست از او روی‌گردان نشد. اگرچه، شکست و بدقولی‌اش را به روی او نیاورد. شوهرش می‌خواست معذرت بخواهد و دوباره امتحان کند. وقتی با یکی دو مانع روبه‌رو شدید به این معنا نیست که نمی‌توانید برنامهٔ تغییر را دنبال کنید. راه درست، پذیرفتن اشتباهات، برخاستن و دوباره امتحان کردن است.

«باورم نمی‌شود چنین حرفی زده باشم»

بهتر است هر چه زودتر به اشتباه خود اعتراف کنید و آن را بپذیرید، حتی پیش از آنکه شخصی که به او اهانت کرده‌اید فرصت مقابله با شما را داشته باشد. معذرت‌خواهی سریع نشان می‌دهد که شما در تلاش‌های خود برای تغییر کردن صادق هستید. من جودی را در سمینار ازدواجی که در سیاتل برگزار شد ملاقات کردم. او یکی از پرسش‌نامه‌های معذرت‌خواهی ما را پر کرد و این ماجرا را با ما در میان گذاشت: «شوهرم، استیو، از من به دلیل ترسم از ارتفاع انتقاد می‌کند. چند بار در مقابل دیگران این کار را کرده است. واقعاً مرا آزار می‌دهد. پیش از ازدواج از این موضوع خبر داشت، اما به نظر نمی‌رسید این قدر او را اذیت کند. من در این باره با او مخالفت کردم و گفتم از این کار او چقدر ناراحت و شرمنده می‌شوم و از وی خواستم دوباره آن را تکرار نکند. به او گفتم می‌خواهم دربارهٔ این موضوع با مشاور گفت‌وگو کنم و ببینم می‌توانم کمکی بگیرم یا نه، در ضمن، اگر او در این باره حرفی نزند بسیار سپاسگزار خواهم بود. و او قبول کرد که هرگز در این باره چیزی به کسی نگوید.»

دو ماه بعد، در تعطیلات به گراند کانیون رفته بودند. استیو به لبهٔ پرتگاه بلندی رفت و از جودی خواست به او ملحق شود. وقتی جودی قبول نکرد، گفت: "ببین، سوار هواپیما شدیم و تا اینجا آمدیم. حالا بر روی صخره ایستاده‌ایم. این به تو آسیبی نمی‌زند. بیا."

پیش از آنکه جودی بتواند پاسخی بدهد، استیو فهمید که حرف او چه معنایی داشته است و سریع حرفش را اصلاح کرد و گفت: "باز هم این حرف را زدم، باورم نمی‌شود."

اعتراف و معذرت‌خواهی او پیش از واکنش جودی وی را تحت تأثیر قرار داد. «حرفش آن‌قدر واقعی و صمیمانه بود که توانستم او را ببخشم.» تمایل استیو به پذیرفتن اشتباهش و عذرخواهی کردن با صدای بلند و واضح برای جودی آشکار ساخت که او خالصانه قصد دارد تغییر کند.

از سوی دیگر، وقتی نمی‌توانیم اشتباهات و نقایص خود را بپذیریم، به همسر خود نشان می‌دهیم که معذرت‌خواهی ما صادقانه نیست. به خاطر خجالت یا شرمندگی، معمولاً نمی‌خواهیم اشتباه خود را بپذیریم، اما بهتر است که زودتر به آن اعتراف و قبولش کنیم.

برخیزید و آن را دوباره امتحان کنید

هنگامی که برای تغییر کردن تلاش می‌کنیم و «زمین می‌خوریم»، باید با آخرین سرعت اشتباه خود را بپذیریم. برخیزیم و دوباره امتحان کنیم. این یکی از دلایلی است که انجمن الکلی‌های گمنام در زمینهٔ کمک به غلبه بر اعتیاد به الکل این قدر موفق بوده است. یکی از این دوازده گام این است: "به اشتباهات خود نزد خدا، خود و انسان دیگری اعتراف کنیم." پذیرفتن و اعتراف به اشتباه در نزد خدا و فرد مورد اعتماد دیگر، هم به تواضع نیاز دارد و هم به صداقت، اما فرصت از نو آغاز کردن را به انسان می‌دهد.

چند هفته پیش، با نوهٔ شش ساله‌ام بازی می‌کردم. سعی می‌کرد با آجرهای پلاستیکی ساختمان بسازد. وقتی دیوارها به اندازهٔ خَاصی می‌رسید همه‌اش از هم می‌پاشید. متوجه شدم که از این کار خسته شده است، بنابراین به او گفتم: "بگذار نصیحت مادرم را به تو بکنم: «اگر دفعهٔ اول موفق نشدی، به تلاش خود همچنان ادامه بده.» پرسیدم: «فهمیدی منظورم چیست؟» او سرش را به نشانهٔ تأیید تکان داد و به کار روی ساختمان‌سازی ادامه داد.

اواخر آن روز، سعی می‌کردم در ظرف مربا را باز کنم، ولی نمی‌توانستم. او به من نگاه کرد و گفت: "اگر بار اول موفق نشدی، همچنان ادامه بده." من خندیدم. او خندید و من دوباره امتحان کردم، این بار موفق شدم. یادگیری درس از اهمیت زیادی برخوردار است.

تامس ادیسون پیش از اختراع لامپ برق بارها شکست خورد. لانس آرمسترانگ در نخستین مسابقهٔ دوچرخه‌سواری از صد و یازده دوچرخه سوار عقب ماند. وقتی در مسابقهٔ حرفه‌ای سال ۲۰۰۵ شرکت کرد، در هفت تور پی در پی برنده شد و نام خود را در کتاب رکوردها (گینس) به ثبت رساند. فاجعه اینجاست که مردم وقتی کمترین فاصله را با توفیق دارند تسلیم می‌شوند. الگوهای رفتاری قدیمی به سختی از بین می‌روند، اما اگر روی تغییرات خود کار کنیم، موفق می‌شویم.

آگهی آنی

ده سال پس از ازدواجشان، یک روز عصر آنی به شوهرش گفت: "احساس می‌کنم دوستم نداری. نمی‌دانم چطور این را بیان کنم، اما مدتی طولانی است که احساس می‌کنم علاقهٔ تو به من واقعی نیست و آرزو می‌کنی ای کاش با من ازدواج نکرده بودی. این احساس خوبی نیست و من می‌دانم که این در رفتاری که با تو دارم تأثیر می‌گذارد. بنابراین، دلم می‌خواهد با هم درباره‌اش صحبت کنیم، امکانش هست؟"

باب یکه خورده بود، اما از این فرصت برای بهبود فضای زندگی زناشویی‌شان استفاده کرد. وقتی آنی حرف زد، معلوم شد که احساس کرده کلمات تحکم‌آمیز باب جایگزین انتقاد همیشگی شده و کلمات "دوستت دارم" مدت‌هاست به گوش او نخورده است.

باب پس از گفتن چندین جملهٔ تأییدآمیز، به او گفت: "من دوستت دارم. اما نمی‌دانستم که تو می‌خواهی هر روز این کلمات را از من بشنوی." اما با هم به توافق رسیدند که به مشاور مراجعه کنند.

در طی ملاقات آنان در دفترم، مدت زیادی طول نکشید که فهمیدم زبان عشق آنی شنیدن کلمات تأییدآمیز است، و اینکه کم شدن کلمات تأییدآمیزِ باب، مخزن عشق آنی را خشک کرده است. از آن بدتر، او کلمات انتقادآمیز نیز به کار می‌برد؛ دست کم به نظر آنی این طور بود. وقتی باب فهمید چه اتفاقی افتاده است، قبول کرد که در چند ماه گذشته خیلی ایراد گرفته است.

«در محل کار تحت فشار زیادی بودم و گمان می‌کنم آن را سر او خالی می‌کردم. نمی‌دانستم که رفتارم این قدر با او منفی بود و مطمئنم نمی‌دانستم احساس می‌کند دوستش ندارم.»

باب تلاش می‌کند...

باب خیلی راحت از آنی معذرت خواست و هر دو با هم روی برنامه‌ای برای تغییر رفتار باب کار کردند. به نظر می‌رسید که بسیاری از نظرهای انتقادآمیز او در پانزده دقیقه پس از ورودش به خانه گفته می‌شود. او کارهای ناتمام را می‌بیند و ایراد می‌گیرد، یا با بدرفتاری با بچه‌ها اظهار درماندگی می‌کند و خستگی‌اش را نشان می‌دهد. آنی که سرگرم تهیهٔ شام بود و شنیدن این نظرهای انتقادآمیز برای او بسیار دردناک بود. او پیشنهاد کرد پس از آنکه خستگی‌شان را در کردند دربارهٔ مواردی که او را درمانده کرده است صحبت کنند. باب تصمیم گرفت وقتی به خانه می‌آید سعی کند در انجام دادن کار بچه‌ها و تهیهٔ شام به آنی کمک و به نکات مثبت کارهای او تمرکز کند. باب

گفت: "نمی‌دانستم کارهای خانه این قدر سخت است.» و از آنی برای انجام دادن آن‌ها تشکر کرد. آنی گفت: "این عالی است."

دو هفته پس باب به من گفت: "نمی‌دانستم این قدر سخت باشد. گمان می‌کنم سخت‌تر از چیزی بود که تصور می‌کردم. اولین عصری که به خانه آمدم از کارهایی که انجام می‌داد تشکر کردم و بابت ایرادهایی که در گذشته از او گرفتم معذرت خواهی کردم. او لبخند زد، به من گفت که از این موضوع سپاسگزار است و مرا بوسید. در واقع، ما عصر خیلی خوبی با هم داشتیم.

"اگرچه، در دومین عصر من وارد خانه شدم و گفتم: «چرا تونی تنها در حیاط بازی می‌کند؟ او فقط دو سال دارد و نباید تنها بیرون باشد. از آن گذشته، گربهٔ همسایه صورت او را لیس می‌زد.» آنی پاسخ داد: «من نمی‌دانستم او بیرون بود»

باب از او پرسید: "منظورت این است که نمی‌دانستی او بیرون بود؟ پس چکار می‌کردی؟" باب گفت: "قبل از اینکه بفهمم چه اتفاقی افتاده است، وارد بحثی جدی شدیم و عصر خیلی بدی را گذراندیم."

... و دوباره تلاش می‌کند

باب ادامه داد: "در دو عصر بعدی، من چیزی نگفتم، چه مثبت، چه منفی. گمان می‌کنم دلسرد شده بودم و به نظر می‌رسید استفاده از کلمات مثبت امری ریاکارانه بوده است. روز بعد در محل کار به آن فکر می‌کردم و دریافتم که اگر فروش چیزی را در محل کار از دست داده باشم، مشتری را از دست نمی‌دهم. به دوستی ادامه می‌دهم و سعی می‌کنم فروش بیشتری داشته باشم، پس چرا از پیدا کردن نکاتی که زندگی زناشویی را بهتر می‌کند ناامید شوم؟ آن شب به خانه رفتم و به آنی گفتم چقدر دوستش دارم، و اینکه برای آن دو روز قهر بودن متأسفم. به او گفتم اوضاع را بررسی کردم، و واقعاً

می‌خواستم بداند چقدر دوستش دارم، و اینکه به تغییر دادن رفتارم ادامه می‌دهم و از آن ناامید نمی‌شوم. به نظر می‌رسید راضی باشد اما کاملاً هیجان‌زده نبود.

باب لبخندی زد و گفت: "پس از آن، وقتی نزدیک محوطهٔ خانه می‌شدم لحظه‌ای می‌ایستادم و از خودم می‌پرسیدم: «چه حرف مثبتی را هنگام ورود به خانه بزنم؟» شاید کمی پیچیده به نظر برسد، اما به من کمک کرد بر کاری که لازم بود انجام دهم متمرکز شوم. تا حالا کاملاً موفق بوده‌ام. گمان می‌کنم این هفته یک بار به رفتار قبلی‌ام برگشتم."

آنی نیز با لبخند گفت: «و این چندان بد نبود.»

یک ماه بعد، باب و آنی را دوباره دیدم و فهمیدم که اوضاع خیلی خوب بوده است. آنی گفت: "حالا اوضاع خیلی متفاوت است. احساس می‌کنم باب دوستم دارد. می‌دانم که او واقعاً سعی دارد تغییر کند و به زبان عشق من حرف بزند، و واقعاً موفق است. منظورم این نیست که رفتار او کامل و بی‌نقص است، اما رفتار من هم کامل نیست، ولی ما از این تغییر قدردانی می‌کنیم. از نحوهٔ صحبت کردنش با خودم به‌راستی خوشحالم و ما توانسته‌ایم برخی از مسائلی که در گذشته او را ناراحت می‌کرد، برطرف کنیم. به گمانم ما در زندگی زناشویی‌مان پیشرفت خوبی کرده‌ایم." تلاش‌های باب در تلاش دوباره نتیجه داد.

بیشتر مردم پس از معذرت‌خواهی احتمال نمی‌دهند فرد کامل و بی نقص رفتار کند، اما انتظار دارند تلاش او را ببینند. وقتی همسری پس از اشتباه سریع تسلیم می‌شود و به رفتار قدیم برمی‌گردد و هیچ تلاشی نیز برای تغییر نمی‌کند، معذرت‌خواهی او صادقانه به نظر نمی‌رسد. شخصی که معذرت‌خواهی می‌کند، شاید در آن لحظه صادق باشد، اما پشیمان نبودن

معذرت‌خواهی را بی‌ارزش می‌کند. این به‌ویژه کسی که زبان اصلی معذرت‌خواهی او پشیمانی است، صحت دارد.

بنابراین، ابراز قصد و نیت خود به منظور تغییرکردن و داشتن طرحی برای اجرا، قسمت بسیار مهم معذرت‌خواهی از این شخص است. اگر از کسی که به او اهانت کرده‌اید بخواهید به شما کمک کند برنامهٔ خود را برای تغییر به اجرا درآورید، ممکن است بهترین روش برای نشان دادن پشیمانی خودتان باشد. شاید چیزی مثل جملات زیر بگویید:

♥ می‌دانم رفتار خیلی بدی با تو داشتم، به طوری که دیگر نمی‌خواهم آن را تکرار کنم. هر نظری دربارهٔ تغییر دادن رفتارم بدهی می‌پذیرم.

♥ چطور می‌توانم نظرم را طور دیگری بگویم که به عقیدهٔ تو انتقاد نباشد؟

♥ می‌دانم کاری که انجام می‌دهم مفید نیست. چه تغییری در خودم ایجاد کنم که برای تو بهتر باشد؟

♥ به‌راستی می‌خواهم تغییر کنم. می‌دانم که کامل نمی‌شوم، اما می‌خواهم این رفتار را تغییر دهم. اگر زمانی به الگوهای قدیم برگشتم به من یادآوری می‌کنی؟ فقط بگو: "برگشت". به نظرم به من کمک کند رفتارم را متوقف سازم و مسیرم را تغییر بدهم.

♥ وقتی آن اشتباه را دوباره مرتکب می‌شوم به تو توهین می‌کنم. چطور می‌توانم اعتماد تو را دوباره به خودم جلب کنم؟

♥ این الگوی بلندمدتی برای من است. می‌خواهم تغییر کنم، اما می‌دانم که سخت است، و امکان دارد شکست بخورم، و در طول مسیر دوباره تو را آزرده و ناراحت کنم. اگر کمکم کنی که چطور تغییر کنم و وقتی دیدی کاری را درست انجام می‌دهم تشویقم کنی، بسیار سپاسگزار می‌شوم. آیا می‌توانم به کمک تو اتکا کنم؟





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل ششم



زبان معذرت‌خواهی شمارهٔ پنج

درخواست بخشش

سال‌ها پیش مادر جنیفر در اداره‌ای در شیکاگو کار می‌کرد که جوی دوستانه داشت و در آنجا با همکارها خوب کنار آمده بود. اما یک روز بعدازظهر همکاری به او گفت از اینکه مادرش "هرگز معذرت نمی‌خواهد" اذیت می‌شود.

مادرم کمی فکر کرد، سپس حادثه‌ای را به یاد آورد که در آن اشتباهی را مرتکب شده بود که در این شخص تأثیر گذاشت. مادرم به من گفت: "من احساس کردم باید سریع معذرت خواهی کنم، مسئولیت را به عهده بگیرم و

بگویم که برای این پیشامد متأسفم. بنابراین با کمرویی از او پرسیدم می‌خواهد از من چه بشنود."

همکار گفت: "خب، هرگز از من نخواستید شما را ببخشم!"

مادرم پاسخ داد: "خب، بی‌شک می‌خواهم که تو مرا ببخشی، چون رابطهٔ ما برای من مهم است. پس اجازه بده الآن از تو بخواهم، می‌شود مرا ببخشی؟"

او پاسخ داد: "حتماً". هر دو خندیدند و یک بار دیگر رابطهٔ میانشان خوب شد.

مادرم این ماجرا را در آشپزخانهٔ خانهٔ دوران کودکی‌ام یادآوری کرد. او دکتر چپمن را می‌شناخت و من روی کتابی کار می‌کردم و فکر زبان‌های معذرت‌خواهی را توضیح داده بودم. مادر در حالی که دربارهٔ همکارش فکر می‌کرد گفت: "بنابراین، گمان می‌کنم او داشت نحوهٔ صحبت کردن به زبان معذرت‌خواهی را به من یاد می‌داد."

"کاملاً درست است مامان. زبان معذرت‌خواهی او درخواست بخشش بود. ما منتظر بودیم همین را از شما بشنویم. من واقعاً ممنونم که این ماجرا را برای ما تعریف کردید. ما در پژوهش خود نیز به این نکته پی بردیم، اینکه زبان معذرت‌خواهی همهٔ انسان‌ها یکسان نیست."

وقتی جنیفر دربارهٔ گفت‌وگو با مادرش با من حرف زد، بی‌درنگ به زوجی فکر کردم که چند سال پیش برای آنان مشاوره داده بودم. نه سال بود انجی و مارتین ازدواج کرده بودند که انجی فهمید مارتین با یکی از همکارانش رابطه دارد. به او گفت: "می‌دانم که با برندا رابطه داری. من شاهد هم دارم، بنابراین نیازی نیست آن را انکار کنی."

به مارتین حق انتخاب داد: یا در عرض یک هفته از خانه می‌روی، یا آن رابطه را خاتمه می‌دهی و قبول می‌کنی به مشاوره بیایی. "نمی‌توانی هر دوی ما را داشته باشی. انتخاب با خودت است."

مارتین او را ترک کرد، اما پس از یک هفته به خانه برگشت و گفت می‌خواهد روی زندگی زناشویی‌شان کار کند و به رابطه‌اش با برندا پایان دهد. چند هفته که از جلسات مشاوره گذشت، انجی گفت: "موضوعی که مرا ناراحت می‌کند درخواست بخشش نکردن مارتین است. او گفت متأسف است، و مطمئنم که رابطه‌اش را با براندا قطع کرده است. اگر آن را باور نکرده بودم روی زندگی زناشویی کار نمی‌کردم. در حقیقت، برندا از شرکت رفته و گفته از اینکه ما روی زندگی زناشویی‌مان کار می‌کنیم خوشحال است. اما مارتین از من درخواست بخشش نمی‌کند."

مارتین پاسخ داد: "مثل این است که سعی می‌کنی مرا به ادای آن کلمات واداری." انجی گفت: "سعی نمی‌کنم تو را به انجام دادن کاری وادارم، اما به نظر می‌رسد که نمی‌خواهی قبول کنی اشتباه کردی."

مارتین پاسخ داد: "گفتم که اشتباه کردم."

انجی پاسخ داد: "پس چرا از من نمی‌خواهی تو را ببخشم؟ من می‌خواهم تو را ببخشم. اما وقتی نمی‌خواهی بخشیده شوی چطور می‌توانم تو را ببخشم؟ گویا تصور می‌کنی به بخشش نیاز نداری، چون واقعاً کار اشتباهی انجام ندادی. من این را نمی‌فهمم."

مارتین گفت: "می‌دانم که اشتباه کردم، فقط گویا درخواست بخشش کردن از تو خیلی سخت است." سرش را تکان داد. اشک در چشمانش حلقه زد و گفت: "نمی‌دانم چرا این قدر سخت است!"

پیداست که زبان معذرت‌خواهی انجی درخواست بخشش کردن است. او می‌خواهد این جمله را بشنود: "مرا می‌بخشی؟" به نظر او معذرت‌خواهی صادقانه یعنی همین. او می‌خواهد ببخشد؛ در حقیقت، می‌خواهد ببخشد، اما دوست دارد مطمئن شود که مارتین از نیاز او به بخشیدن اطلاع دارد.

اما این نیز معلوم است که به زبان آوردن آن کلمات برای مارتین سخت است. مارتین می‌پذیرد که به زبان آوردن آن کلمات سخت است. او عادت ندارد به آن زبان صحبت کند.

در طی پژوهش کشف کردیم که انجی‌های زیادی در دنیا هستند. وقتی از هر بیست و یک نفر (بیست و یک درصد) در پرسیدیم در معذرت‌خواهی چه موضوعی برای شما مهم است، بیشتر آنان گفتند: "درخواست بخشش کردن". به نظر آنان، این‌ها کلمات جادویی بودند که خلوص نیت را نشان می‌دادند.

چرا درخواست بخشش برای عده‌ای این قدر مهم است و برای عده‌ای - مثل مارتین -سخت است؟

چرا باید درخواست بخشش کنیم؟

چرا درخواست بخشش باید این‌قدر مهم باشد؟ پاسخ‌هایی که شنیدیم این‌ها بودند. نخست آنکه، درخواست بخشش نشان می‌دهد می‌خواهید رابطه به‌طور کامل بازسازی شود. ران و نانسی پانزده سال بود که ازدواج کرده بودند و ران نشان می‌داد که زبان معذرت‌خواهی او درخواست بخشش است. "وقتی از من می‌خواهد او را ببخشم، می‌دانم که نمی‌خواهد اشتباهش را پنهان کند. می‌خواهد رابطهٔ ما صادقانه و درست باشد. هر طور دیگری معذرت‌خواهی کند، تا درخواست بخشش نکند از واقعی بودن معذرت‌خواهی او مطمئن نمی‌شوم. همین امر بخشیدن او را برای من آسان می‌کند. می‌دانم که او به رابطهٔ ما بیشتر از هر چیز دیگری اهمیت می‌دهد. همین احساس خیلی خوبی در من ایجاد می‌کند."

وقتی اهانتی صورت می‌گیرد بی‌درنگ مانع احساسی میان دو نفر ایجاد می‌شود. تا مانع برداشته نشود، رابطه بهبود نمی‌یابد. معذرت‌خواهی تلاشی

است برای برداشتن مانع. اگر کشف کنید که زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل شما درخواست بخشش است، پس مطمئن‌ترین راه برداشتن مانع همین است. به نظر آن فرد، این کارتان نشان می‌دهد که واقعاً می‌خواهید رابطه را درست کنید.

دلیل دوم مهم بودن درخواست بخشش این است که نشان می‌دهد شما می‌دانید کارتان اشتباه بوده است. اینکه شما خواسته یا ناخواسته به طرف مقابل اهانت کرده‌اید. شاید حرف یا عمل شما از لحاظ اخلاقی اشتباه نبوده است. شاید همین‌طوری آن حرف را زده یا آن عمل را انجام داده‌اید، اما طرف مقابل آن را اهانت به شمار آورده است. حالا او از آن بر ضد شما استفاده می‌کند. این توهین میان شما فاصله انداخته است. به نظر او کار شما اشتباه بوده است و می‌خواهد از او درخواست بخشش کنید، بخصوص اگر زبان معذرت‌خواهی آن فرد درخواست بخشش باشد. درخواست بخشش کردن یعنی پذیرفتن اشتباه و احساس گناه داشتن. این نشان می‌دهد که شما می‌دانید استحقاق محکوم یا تنبیه شدن را دارید.

من با آلما در توسان آشنا شدم. او یکی از پرسش‌نامه‌های معذرت‌خواهی ما را پر کرد و پس درباره‌اش صحبت کردیم. پرسیدم: "از کجا می‌فهمی که معذرت‌خواهی باب صادقانه است؟" گفت: "وقتی می‌گوید می‌شود مرا ببخشی؟" و ادامه داد: "گفتن «متأسفم» از دید من پذیرفتنی نیست. پسر دو ساله‌ام همیشه می‌گوید: «متأسفم»، اما وقتی از او می‌خواهم بگو «مرا ببخش». چشمانش گشاد می‌شود و از آنجا می‌رود. درخواست بخشش کردن یعنی اعتراف به اشتباه و خطا. حتی بچهٔ دو ساله هم این را می‌داند."

سوم، درخواست بخشش کردن نشان می‌دهد که شما می‌خواهید آیندهٔ رابطه را در دستان فردی که مورد اهانت قرار گرفته است بگذارید. اشتباه خود را پذیرفته و اظهار پشیمانی کرده‌اید و اکنون می‌خواهید آن را جبران

کنید. اما حالا می‌گویید: "مرا می‌بخشی؟" می‌دانید که نمی‌توانید به سؤال آن فرد پاسخ دهید. انتخاب با طرف مقابل است، که شما را ببخشد یا نه. و آیندهٔ رابطه به آن تصمیم وابسته است. این امر اختیار را از دست شما خارج می‌کند و، برای عده‌ای، این کار بی‌نهایت دشوار است.

از چه می‌ترسیم؟

درخواست بخشش کردن برای کسانی که شخصیت‌های سلطه‌جو دارند بسیار دشوار است. یادتان می‌آید مارتین چقدر سخت به انجی می‌گفت: «مرا می‌بخشی؟» وقتی مارتین آزمایش شخصیت داد، او و انجی فهمیدند که شخصیت او سلطه‌جوست. این یعنی که وقتی وضعیتی از اختیار او خارج باشد، خیلی ناراحت می‌شود. اگر از انجی طلب بخشش می‌کرد اختیار از دست او خارج می‌شد و آیندهٔ رابطه در دست انجی قرار می‌گرفت. به طور ناخودآگاه این موضوع برای او بسیار سخت بود.

سرانجام مارتین فهمید که فرد سالم کسی است که رفتارهای شخصیتی او را می‌شناسد، آن‌ها را به عنوان الگوی عادی می‌پذیرد، اما اجازه نمی‌دهد این رفتارهای شخصیتی بر او تسلط یابد، بخصوص وقتی برای رابطه مضر باشند. بنابراین، مارتین توانست به انجی بگوید: "آیا می‌شود مرا ببخشی؟" او گریه کرد، وی را در آغوش گرفت و محکم گفت: «بله!» وقتی به زبان معذرت‌خواهی او حرف زد رابطه‌اش او به حالت اول خود برگشت.

بسیاری از ما از طردشدن می‌ترسیم و دلیل دیگر سخت بودن درخواست بخشش کردن همین است. ترس از طردشدن در همهٔ انسان‌ها هست. همیلتون بیزلی[1]، از دانشگاه ساکن سنت ادوارد در آستین، تگزاس، و نویسندهٔ، **«پشیمانی نه»** می‌گوید: "معذرت‌خواهی اعتراف و پذیرش اشتباه

1- Hamilton Beazley

و بی علاقگی به تکرار آن اشتباه است... این کار ما را آسیب‌پذیر می‌کند، زیرا چیزی را درخواست می‌کنیم، یعنی بخشش را، و گمان می‌کنیم که فقط طرف مقابل می‌تواند ما را ببخشد و ممکن است ما را طرد کند."

هیچ‌یک از ما دوست نداریم طرد شویم، اما برای عده‌ای طردشدن تحمل‌ناپذیر است. برای چنین افرادی، درخواست بخشش کردن بی‌نهایت سخت است، چون می‌دانند که طرف مقابل باید آنان را ببخشد، و یکی از دو گزینهٔ نبخشیدن یا بخشیدن آنان را باید انتخاب کند و شاید طردکردن انتخاب طرف مقابل باشد.

پاسخ این شخص اعتراف کردن به ترس است، اما با آن کنترل نمی‌شوید. فرآیند منطقی به این شکل نیست. "می‌دانم بزرگ‌ترین ترس من از طردشدن است. همین‌طور می‌دانم که رفتارم در این رابطه مشکل ایجاد کرده و تنها راه‌حل مشکل عذرخواهی صادقانه است. بنابراین، اگر درخواست بخشش کردن زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل باشد، از این ترس عبور می‌کنم و می‌پرسم: "آیا می‌شود مرا ببخشی؟" افراد بالغ ترس‌های خود را می‌شناسند، اما اجازه نمی‌دهند اسیر آن‌ها شوند. وقتی برای رابطه ارزش قایل باشند، از ترس خود عبور می‌کنند و گام‌های لازم را برای شفابخشی رابطه برمی‌دارند.

ترس دیگری که مانع درخواست مردم می‌شود، ترس از شکست است. این افراد قطب‌نمای اخلاقی قدرتمندی دارند. به نظر آنان «درست رفتار کردن» برابر با خوب یا موفق بودن است. در سراسر زندگی سعی کرده‌اند همه چیز را درست انجام دهند. و وقتی درست انجام می‌دهند، احساس توفیق می‌کنند. به نظر این افراد، پذیرش اشتباه برابر با پذیرش "شکست خوردن" است. بزرگ‌ترین ترس اینان ترس از شکست است.

در رابطهٔ انسان‌ها پذیرفتن اشتباه برابر با پذیرش شکست است. بنابراین، برای آنان مشکل است به اشتباه خود اعتراف کنند و آن را بپذیرند. آنان معمولاً با طرف مقابل خود دربارهٔ اشتباه نبودن کارشان با عصبانیت بحث می‌کنند. می‌گویند: «کارم شاید شما را آزرده کرده باشد»، یا «شاید به شما اهانت شده باشد، اما تو بد برداشت می‌کنی، من چنین قصدی نداشتم.»

گاهی این حالت دفاعی آنان توهین‌آمیزتر از خود آن توهین است، اما آنان آن را نمی‌بینند. می‌گویند: "فقط سعی دارم کاری کنم تو حقیقت را بفهمی." این نوع افراد هرگز معذرت‌خواهی نمی‌کنند. وقتی در پژوهش خود متوجه شدیم افرادی که گفتند: "همسر من هرگز معذرت‌خواهی نمی‌کند." زیادند، چندان تعجب نکردیم. شوهری گفت: "او برای معذرت‌خواهی کردن خیلی لجوج است و هرگز این کار را نمی‌کند. ده سال است که ما ازدواج کرده‌ایم، و هرگز یک بار هم از من معذرت‌خواهی نکرده است." همسری گفت: "نمی‌دانم این غرور مردانهٔ اوست یا چیز دیگر، اما او هرگز معذرت‌خواهی نمی‌کند مگر اینکه دو روز با او حرف نزنم. او ترجیح می‌دهد هر دو در بدبختی به سر ببریم، اما اشتباهش را نپذیرد."

پاسخ این افراد در درک ترس آنان از شکست نهفته است، مثل ترس از طردشدن که یکی از متداول‌ترین ترس‌های بشر است! نخستین گام آگاهی از این ترس است، سپس اینکه آن را نزد خود اعتراف کنیم و چیزی شبیه این بگوییم: "این یکی از ترس‌های من است. به همین علت است که معذرت‌خواستن برای من سخت است. اما می‌دانم که هیچ‌کس کامل نیست، از جمله من. گاهی کاری می‌کنم یا حرفی می‌زنم که به دوست یا همسرم توهین می‌شود، و این تأثیر بدی بر رابطهٔ ما می‌گذارد. تنها راه برگرداندن رابطهٔ عذرخواستن و عبور از این ترس است. می‌فهمم که اشتباه کردن، یا گفتن حرفی یا انجام دادن کاری که باعث توهین به دیگری می‌شود کاری است که همهٔ ما انجام می‌دهیم. اما معنایش این نیست که من شکست

خورده‌ام. پذیرفتن اشتباه بودن کار، مرا به فردی شکست‌خورده تبدیل نمی‌کند. در حقیقت، به من یاری می‌رساند رابطه‌ام را بهبود بخشم. بنابراین، با ترسم مقابله و معذرت‌خواهی می‌کنم. می‌پذیرم که اشتباه کردم و درخواست بخشش می‌کنم."

کسی که چنین نتیجه‌گیری می‌کند در مسیر تبدیل شدن به فردی است که خوب معذرت می‌خواهد و فرد سالمی است.

ترس‌ها و بخشش

۱. **ترس از از دست دادن اختیار و تسلط**: عده‌ای وقتی بر وضعیتی مسلط نیستند خیلی احساس ناراحتی می‌کنند. درخواست بخشش از کسی کردن به معنی از دست دادن تسلط و قدرت است و آینده را به دست فرد دیگر می‌سپارد. به طور ناخودآگاه ممکن است این برای شما دشوار باشد.

۲. **ترس از طرد شدن**: وقتی درخواست بخشش می‌کنید و طرف مقابل می‌گوید نه، یعنی آنکه درخواست شما را رد می‌کند. این ممکن است همانند طردشدن شخصی باشد. برای برخی از ما احساس طردشدن بزرگ‌ترین ترس است.

۳. **ترس از شکست**: پذیرفتن اشتباه ممکن است احساس شکست خوردن به شخص بدهد، یا حتی شکست در حفظ باورهای اخلاقی باشد. برای کسانی که چنین ترسی دارند، پذیرش اشتباه معادل این است که بگویند "من شکست خوردم."

«وقتی دربارهٔ پنج زبان معذرت‌خواهی سخن گفتید، با خودم گفتم این ما هستیم. شوهرم بیشتر اوقات می‌گوید «متأسفم» و تصور می‌کند با گفتن این جمله معذرت‌خواهی کرده است. اما من به او می‌گویم: «شما معذرت‌خواهی نمی‌کنید. شما نمی‌گویید که اشتباه کردید.»

"با حرف‌های شما فهمیدم که زبان معذرت‌خواهی ما دو نفر متفاوت است. او می‌گوید متأسف است، و به نظر من کار مهمی نکرده است. می‌خواهم بپرسد: «مرا می‌بخشی؟» آن وقت می‌فهمم که اشتباهش را پذیرفته است و از من می‌خواهد او را ببخشم. به این ترتیب، من راحت‌تر او را می‌بخشم. تا پیشَ از امشب طوری بود که هر وقت یکی از ما دیگری را ناراحت می‌کرد هرگز از هم معذرت‌خواهی نمی‌کردیم. درباره‌اش حرف می‌زدیم، سعی می‌کردیم معذرت‌خواهی کنیم، اما مشکل هرگز حل نمی‌شد. بعداً شوهرم می‌گفت: «خب، من گفتم متأسفم. چرا این قدر ادامه می‌دهی؟ چرا نمی‌توانی فراموشش کنی؟» نمی‌دانم چرا نمی‌توانستم از آن بگذرم. به نظرم درست نمی‌رسید. حالا فهمیدم! خوشحالم که امشب در این کلاس شرکت کردم."

آن شب از پاسخ لانا خیلی دلگرم شدم، من معتقدم که این کتاب به هزاران زوج شیوهٔ درست معذرت‌خواستن را یاد می‌دهد.

درخواست کنید - دستور ندهید!

همان‌طور که برای فرد اهانت‌کننده درخواست بخشش کردن سخت است، گاهی اوقات به همان اندازه برای فرد اهانت کننده دشوار است دریابد امکان دارد درخواستش مورد قبول فرد توهین شونده قرار نگیرد.

من (گری) شبی را که جنیفر سخنرانی کرد به یاد دارم. پاسخ افراد حاضر در کلاس ما را متقاعد ساخت که مسیر درستی را می‌پیماییم. میان درخواست بخشش کردن و دستور بخشش دادن تفاوت زیادی وجود دارد. طبق پژوهش ما، ما مدام با افرادی مواجه می‌شویم که انتظار پاسخ مثبت داشتند، حتی دستور می‌دادند فرد مورد اهانت قرار گرفته توهین آنان را فراموش کند و از آن بگذرد.

همسری گفت: "حالا صدای آن را در سرم می‌شنوم. من این را در طی بیست و پنج سال زندگی زناشویی بارها شنیده‌ام. او اصرار دارد: «من گفتم متأسفم دیگر چه می‌خواهی؟» اما من آرزو دارم یک‌بار هم که شده به چشمان من نگاه کند و بگوید: «می‌شود مرا ببخشایی؟» او به من دستور می‌دهد او را ببخشایم، اما هرگز معذرت‌خواهی نمی‌کند، و هرگز چیزی را هم تغییر نمی‌دهد."

هرگز فرصت نداشتم با شوهر او صحبت کنم، اما مطمئنم که او شخصیتی سلطه‌جو دارد و از شکست می‌ترسد. اگر با این دو ویژگی شخصیتی مقابله کنند، رابطهٔ آنان به طلاق ختم نمی‌شود.

بخشش را دستور ندهید. نمی‌توانید انتظار آن را داشته باشید. وقتی دستور می‌دهیم ما را ببخشند، نمی‌توانیم ماهیت بخشش را درک کنیم. بخشش اساساً گزینه‌ای است برای برداشتن جریمه و بازگرداندن شخص به زندگی خود. بخشش می‌گوید: "من به رابطهٔ خودمان اهمیت می‌دهم. بنابراین، تصمیم دارم عذرخواهی شما را بپذیرم و دیگر دستور به اجرای عدالت نمی‌دهم." این اساساً هدیه است. هدیه‌ای که به اجبار گرفته شود دیگر هدیه نیست.

وقتی فرد توهین کننده دستور می‌دهد که او را ببخشند، همانند پادشاهی است که بر تخت نشسته است و فرد مورد توهین را به سنگدلی متهم می‌کند. فردی که مورد اهانت قرار گرفته از اهانت من رنجیده و خشمگین است، اما من سعی دارم کاری کنم که به خاطر نبخشیدن من احساس گناه کند. از سوی دیگر، وقتی به سراغ فردی که مورد اهانت قرار می‌گیرد می‌روم و می‌گویم "آیا مرا می‌بخشی؟" به او تعظیم می‌کنم و از وی می‌خواهم مرا ببخشد. می‌دانم که اگر درخواست مرا بپذیرد، مورد رحم و

شفقت، عشق و مهربانی او قرار می‌گیرم. بخشش همیشه باید به صورت درخواست باشد، نه اینکه دستور داده شود.

مسئلهٔ کم‌اهمیتی نیست

لطفاً بدانید که وقتی بخشیده شدن خود را دستور می‌دهید، انتظار بزرگی دارید. این برای کسی که به او اهانت کرده‌اید خیلی گران تمام می‌شود. وقتی شما را می‌بخشند، باید درخواست خود را برای اجرای عدالت کنار بگذارند. باید از رنجش و خشم خود چشم‌پوشی کنند و احساس شرمندگی یا حقارت خود را نادیده بگیرند. باید تسلیم احساس طردشدگی یا فاش شدن اسرارشان شوند. گاهی باید با عواقب رفتار اشتباه شما زندگی کنند.

شاید این‌ها عواقب جسمانی داشته باشد که به بخشش نیاز دارد، مثل انتقال بیماری‌های جنسی، تولد فرزند فرد غریبه، یا خاطرهٔ سقط جنین. شاید دیگر عواقب آن عاطفی و احساسی باشد، مثل تصاویر ذهنی از صورت خشمگین و صدای بلند شما، صحنه‌های دیدن شما در آغوش کس دیگر، یا کلمات نیشداری که بارها در ذهن آنان تکرار می‌شود. شخصی که شما او را ناراحت کرده‌اید باید با همهٔ این مسائل زندگی کند، و برای اینکه شما را ببخشد باید این‌ها را در ذهنش پردازش کند. این درخواست کمی نیست که از او می‌کنید. ضرب‌المثلی چینی داریم با این مضمون: «وقتی تعظیم می‌کنید، سر را اندکی خم کنید».

چون بخشیدن بسیار ارزشمند است، انتظار نداشته باشید کسی که او را آزرده ساخته‌اید بی‌درنگ شما را ببخشد. اگر توهین جزیی است و شما به زبان اصلی معذرت‌خواهی فردی که به او توهین کرده‌اید عذرخواهی کنید، شاید او کمی سریع‌تر شما را ببخشد. اما اگر توهین بزرگ است و بیشتر اوقات تکرار شده، برای فردی که مورد اهانت قرار گرفته زمان می‌برد تا شما

را ببخشد، بخصوص اگر زبان اصلی معذرت‌خواهی او جبران یا پشیمانی باشد. زمان می‌خواهد تا ببیند آیا شما به دنبال جبران هستید یا واقعاً پشیمانید و رفتارهای بد خود را تغییر می‌دهید یا نه. شخص باید از صداقت و خلوص شما مطمئن شود، و این به زمان نیاز دارد.

در ضمن، بزرگ‌ترین ویژگی شما باید صبر باشد. مطمئن باشید که شما ۱) به زبان اصلی عشق آن فرد صحبت می‌کنید (فصل چهار) را ببینید؛ ۲) هر تلاشی می‌توانید بکنید تا رفتار خود را تغییر دهید. اگر در این موارد کوشا باشید، به احتمال زیاد شامل بخشش آن فرد می‌شوید.

چرا بخشیدن سخت است؟

۱. **شاید برای بخشش باید درخواست اجرای عدالت را پس گرفت.** شاید شخص تصور کند که شخص توهین کننده باید رنج بکشد و مستحق بخشش نیست. شاید این به دلیل عواقب جسمانی یا احساس طردشدگی باشد.

۲. **فرد بخشنده به بخشیدن و چشم‌پوشی از پیامدهای بلندمدت نیاز دارد.** وقتی پیامدهای جسمانی، مثل سقط جنین یا انتقال بیماری جنسی یا خاطرات عاطفی مثل صدای فریاد یا کلمات نیش‌دار و ناراحت‌کننده وجود دارد، فردی که مورد اهانت قرار گرفته است به سختی می‌تواند ببخشد.

۳. **اگر توهین بزرگ و زیاد تکرار شده است شاید فرد نتواند راحت او را ببخشد.** بخشیدن به این نیاز دارد که شما اشتباه خود را جَبران کنید یا پشیمان باشید، بخصوص اگر زبان عشق شخص یکی از این دو باشد.

اگر پس از آنکه معذرت‌خواهی کردید و از برخی از دیگر زبان‌های معذرت‌خواهی بهره گرفتید طلب بخشش کنید، امکان بخشش و آشتی وجود

دارد. شاید این یکی از عذرخواهی‌هایی باشد که فرد مورد اهانت قرار گرفته خواستار شنیدن آن است: "آیا می‌شود مرا ببخشی؟" جمله‌ای است که آنان را متقاعد می‌سازد واقعاً عذرخواهی شما خالصانه است. بدون درخواست بخشش ادای جملهٔ "متأسفم، اشتباه کردم. جبران می‌کنم و دیگر تکرار نمی‌کنم" بی‌فایده است. شاید برای طرف مقابل مثل ادای جملاتی برای خاتمه دادن به دعوا و ناراحتی باشد و عذرخواهی واقعی به نظر نرسد. اگر زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل شما همین باشد، پس باید صحبت کردن به آن زبان را یاد بگیرید تا عذرخواهی شما را درست و واقعی تلقی کند.

در اینجا جملاتی هست که به شما در یادگیری زبان معذرت‌خواهی **طلب عفو** و بخشش کمک می‌کند.

جملات مربوط به طلب بخشش

♥ *از اینکه با تو این طور حرف زدم متأسفم. می‌دانم که صدایم بلند و خشن بود. حق تو این نوع رفتار نبود. من خیلی اشتباه کردم و می‌خواهم از تو خواهش کنم مرا ببخشی.*

♥ *می‌دانم که تو را خیلی ناراحت کردم. حق داری دیگر با من حرف نزنی، اما واقعاً برای کاری که انجام دادم متأسفم. امیدوارم که بتوانی مرا ببخشی.*

♥ *نمی‌خواستم تو را برنجانم، اما ظاهراً این کار را کردم. می‌دانم که رفتارم اشتباه بود، حتی اگر می‌خواستم که تفریح کرده باشیم. هرگز درست نیست به قیمت ناراحت شدن کسی تفریح کنیم. قول می‌دهم دیگر تکرار نشود. از تو می‌خواهم که لطفاً مرا ببخشی.*

در فصل هفتم، سؤالاتی را به شما می‌دهیم تا از خود و دیگران بپرسید و زبان اصلی معذرت‌خواهی خود را کشف کنید. همین‌طور پرسش‌نامه‌ای را تهیه کردیم که به شما کمک می‌کند زبان معذرت‌خواهی خود را کشف کنید. ما معتقدیم که اگر اعضای خانواده و دوستان زبان معذرت‌خواهی یکدیگر را یاد بگیرند، روابط بسیار بهتر خواهد شد.





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل هفتم



کشف زبان اصلی معذرت‌خواهی شما

در چند فصل گذشته پنج زبان معذرت‌خواهی را به شما معرفی کرده‌ایم - پنج روش بیان کردن معذرت‌خواهی. یکی از این پنج زبان بیشتر از بقیه خلوص نیت را به ما نشان می‌دهد. شاید از شنیدن هر پنج زبان معذرت‌خواهی به ارزش آن‌ها پی ببرید، اما اگر بهِ زبان اصلی معذرت‌خواهی‌تان، از شما معذرت‌خواهی نکنند شما به صادقانه بودن آن معذرت‌خواهی شک می‌کنید. از سوی دیگر، اگر معذرت‌خواهی به زبان اصلی معذرت‌خواهی شما ابراز شود، بخشیدن فردی که به شما توهین کرده است آسان‌تر می‌شود.

بنابراین، کشف زبان اصلی معذرت‌خواهی شما و افراد مهم زندگی‌تان بسیار مهم است. این امر توانایی شما را در ابراز و پذیرش معذرت‌خواهی مؤثر بالا می‌برد.

درک مفهوم زبان‌های معذرت خواهی پایه‌های ازدواج ما (جنیفر) را محکم‌تر کرده است. به تازگی فهمیدم که معذرت‌خواهی‌های من باید جملهٔ "من اشتباه کردم" را شامل شود تا شوهرم معذرت‌خواهی مرا بهتر بپذیرد. نیاز دارد من مسئولیت را بپذیرم. در مقابل، احساسات برای من بسیار مهم‌اند. نیاز دارم ابراز پشیمانی کند و بگوید که نگران احساسات من است: "متأسفم." حالا، در سیزدهمین سال ازدواج هستیم و سرانجام یاد گرفتیم بحث‌های خود را با معذرت‌خواهی به زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل کوتاه کنیم.

حرف زدن به زبان متفاوت

آنچه در ازدواجمان یاد گرفتیم همان چیزی است که من و گری فهمیده‌ایم در بیشتر زندگی‌های زناشویی صادق است. زن و شوهرها به طور خاص به یک زبان معذرت‌خواهی صحبت نمی‌کنند. در نتیجه، معذرت‌خواهی‌هایشان بیشتر اوقات با مقاومت روبه‌رو می‌شوند و طرف مقابل سخت آنان را می‌بخشد.

وقتی به اطلاعات پژوهشی دربارهٔ معذرت‌خواهی زوج‌ها نگاهی انداختم، میزان هماهنگی زبان اصلی معذرت خواهی زن و شوهرها را مرور کردم. دریافتم که هفتاد و پنج درصد زوج‌ها زبان معذرت‌خواهی متفاوتی دارند. عجیب است که از آن هفتاد و پنج درصدی که زبان معذرت‌خواهی متفاوتی را ترجیح می‌دهند، در پانزده درصدِ زوج‌ها زبان اصلی معذرت‌خواهی یک نفر، آخرین زبان مورد استفادهٔ طرف مقابل بود!

اگر به روشی که دوست دارید بیشتر با آن روش از شما معذرت‌خواهی کنند از همسر خود عذرخواهی می‌کنید، اطلاعات ما نشان می‌دهد که به طور متوسط، شما تا سه بار تلاش نکنید نمی‌توانید با زبان معذرت‌خواهی مورد علاقهٔ او از وی عذرخواهی کنید!

با فرض درست و دقیق بودن این پژوهش، معنایش این است که از هر چهار زوج سه تای آنان باید حرف‌زدن به زبان معذرت‌خواهی متفاوتی با آنچه را بیشتر اوقات می‌خواهند بشنوند، را یاد بگیرند!

پرسش‌های ویژهٔ شناسایی زبان معذرت‌خواهی خودتان

ابتدا، من و جنیفر می‌خواهیم به شما کمک کنیم تا زبان معذرت‌خواهی خودتان را کشف کنید – زبانی که بیشتر دوست دارید هنگامی که به شما توهین می‌شود آن را بشنوید. عده‌ای بی‌درنگ زبان اصلی معذرت‌خواهی خود را می‌شناسند. برای بقیه، این کار آسان نیست. شماری مثل جیم، از دیتون، اوهایو هستند که گفت: "من زبان اصلی معذرت‌خواهی خودم را نمی‌شناسم، چون همسرم هرگز معذرت‌خواهی نمی‌کند. او هرگز تصور نمی‌کند که کار اشتباهی انجام داده است، پس چرا معذرت‌خواهی کند؟ فلسفهٔ پدرم هم همین بود. او گفت: «معذرت‌خواهی تو را به جایی نمی‌رساند. تلاشت را بکن، اما به گذشته نگاه نکن.» بنابراین، گمان می‌کنم هرگز زیاد معذرت‌خواهی نکرده‌ام. این برای من مفهوم جدیدی دارد. اما باید اعتراف کنم که ای کاش همسرم به خاطر رنجاندن من از من معذرت بخواهد. هرگز تصور نمی‌کردم همسرم به مرد دیگری نگاه کند. گمان نمی‌کنم بدون معذرت‌خواهی خالصانه ازدواج ما دوام آورد."

همسر جیم مرتکب لغزش شده بود و او نیز به طور طبیعی - و درست - فلسفهٔ پدرش را رد کرد و منتظر بود همسرش برای زیرپاگذاشتن تعهدات ازدواجشان از او معذرت‌خواهی کند. من (گری) از او پرسیدم به نظر او معذرت‌خواهی درست چه نوع معذرت‌خواهی است.

او گفت: "مَی‌خواهم اشتباهش را بپذیرد و به من قول بدهد دوباره آن را تکرار نخواهد کرد. اگر می‌دانستم که او دوباره این کار را تکرار نمی‌کند، می‌توانستم او را ببخشم."

گفتم: "به گمانم زبان اصلی معذرت‌خواهی تو را کشف کردیم."

جیم پرسید: "چه زبانی است؟"

پاسخ دادم: "پشیمانی واقعی، و به نظر من اگر همسرت خیلی ساده می‌گفت: «من اشتباه کردم» اما تعهد محکمی برای تغییر دادن رفتارش نمی‌داد، برای تو دشوار بود او را ببخشی. اما اگر متعهد می‌شد که دوباره آن کار را تکرار نخواهد کرد، تو او را می‌بخشیدی. از همه مهم‌تر اینکه، به این رابطهٔ خارج از ازدواج ادامه نمی‌داد."

او گفت: "همین‌طور است، گمان می‌کنم این تنها راهی است که واقعاً بتوانم او را ببخشم."

"تصور می‌کنم زبان دوم معذرت‌خواهی شما پذیرش مسئولیت است و اینکه او را مجبور کنید اشتباهش را بپذیرد. برای شما مهم است که او برای رفتارش بهانه نیاورد."

او گفت: "نمی‌توانم هیچ بهانه‌ای را بپذیرم. برای کاری که او انجام داد هیچ بهانه‌ای وجود ندارد."

پرسش شمارهٔ ۱: انتظار دارید فرد مقابل چه بگوید یا چه کاری انجام دهد؟

گفت‌وگوی من با جیم یک روش کشف زبان معذرت‌خواهی خودتان را توضیح می‌دهد. از خودتان بپرسید: "*برای اینکه کسی را ببخشم، انتظار دارم چه حرفی بزند یا چه کاری انجام دهد؟*" شاید بفهمید که پاسخ شما شامل چند معذرت‌خواهی می‌شود.

جانیس و بیل به دلیل بحثی که دربارهٔ فراموش کردن سالگرد ازدواجشان با هم داشتند به دفتر من آمدند. پس از گوش دادن به حرف‌های آنان، از جانیس پرسیدم: "بیل باید چه حرفی بزند یا چه کار کند تا تو او را ببخشی؟"

پاسخ داد: "می‌خواهم بگوید متأسف است. گمان نمی‌کنم بداند چقدر مرا رنجانده است. می‌خواهم بپذیرد که اشتباه کرده است. چطور می‌توانست فراموش کند؟ اگر بتواند برنامه‌ای برای جبران رفتارش بریزد خیلی خوب می‌شود، چیزی که خودش از عهدهٔ آن برآید."

گفتم: "شما سه مورد را ذکر کردید، می‌خواهید به شما بگوید متأسف است. می‌خواهید اشتباهش را بپذیرد و به آن اعتراف کند. و می‌خواهید کاری در جهت جبران اشتباهش انجام دهد. اگر می‌توانستید فقط یکی از آن‌ها را داشته باشید، کدام را انتخاب می‌کردید؟"

"بیشتر از هر چیزی می‌خواستم بداند چقدر مرا رنجانده است. گمان نمی‌کنم این را بداند. روزهای خاص آن‌طور که برای من اهمیت دارند، برای او زیاد مهم نیستند."

فهمیدم که زبان اصلی معذرت‌خواهی جانیس ابراز پشیمانی است. می‌خواست بیل بگوید: «می‌دانم چقدر شدید احساس تو را جریحه‌دار کردم. می‌دانم که سالگرد ازدواج ما برای تو خیلی مهم است. باورم نمی‌شود که آن

را فراموش کردم. واقعاً متأسفم.» بعد اگر قبول کرد بگوید: "امیدوارم اجازه دهی اشتباهم را جبران کنم" این باعث حل شدن مشکل می‌شود و فرآیند بخشش را در قلب و ذهن او آغاز می‌کند.

پرسش شمارهٔ ۲: بیشتر از هر چیزی چه موضوعی تو را در این مورد آزار می‌دهد؟

راه دوم کشف زبان معذرت‌خواهی شما پاسخ دادن به پرسش است، چه چیزی بیشتر از همه مرا از این وضعیت *ناراحت می‌کند*؟ این پرسش بسیار مفید است، بخصوص اگر فرد توهین کننده هنوز به دلخواه شما معذرت‌خواهی نکرده باشد. کوین از دست برادر بزرگ‌ترش، گِرِگ، به شدت ناراحت شده بود. آنان همیشه رابطهٔ خوبی با هم داشتند و خودشان را برادر و دوستان خوبی می‌دانستند. شش ماه پیش، گرگ با یکی از دوستان محل کارش شریک شده، سرمایه‌گذاری کرده و در آن سود زیادی عایدش شده بود. وقتی این خبر خوش را با کوین در میان گذاشت، در کمال تعجب، کوین خیلی عصبانی شد و گفت: "باورم نمی‌شود که این موضوع را با من در میان نگذاشتی! مثلاً ما برادریم چرا مرا شریک نکردی؟"

گِرگ پاسخ داد: "نمی‌دانستم می‌خواهی سرمایه‌گذاری کنی"

کوین گفت: «منظورت چیست نمی‌دانستی که می‌خواهم سرمایه‌گذاری کنم؟» همه دوست دارند در چنین موردی سرمایه‌گذاری کنند! بحث بالا گرفت و منجر به این شد که این دو برادر سه هفته یکدیگر را نبینند. پس گِرگ به سراغ کوین رفت و خواست معذرت‌خواهی کند، اما کوین نمی‌خواست پاسخ او را بدهد. دوباره با هم کارهایی را انجام دادند، اما رابطه مثل قبل نبود. فاصله‌ای میانشان ایجاد شده بود. من در زمین بسیبال به سراغ هر دویشان رفتم. وقتی مرا دیدند به سویم آمدند و گفتند: "شما

مشاورید. شاید بتوانید به حل مشکل ما کمک کنید." آنان مشکل را مطرح کردند و من از کوین پرسیدم: "چه چیزی بیشتر تو را از کل این وضعیت ناراحت کرده است؟"

"به نظر من موضوع این است که گرگ نمی‌خواهد اشتباهش را قبول کند. چطور می‌تواند برادرش را در چنین معامله‌ای شریک نکند؟ او گفت متأسف است، اما اشتباهش را نمی‌پذیرد. این بیشتر از هر چیزی مرا ناراحت می‌کند."

به گرگ نگاه کردم و او گفت: "به نظر من این اشتباه نیست. وقتی به گذشته نگاه می‌کنم، متأسف می‌شوم که چرا به کوین نگفتم، اما قصد نداشتم او را ناراحت کنم. صادقانه بگویم، نمی‌دانستم که او هم می‌خواهد سرمایه‌گذاری کند. راستش را بخواهید، حتی به آن فکر هم نمی‌کردم، وقتی او عصبانی شد خیلی تعجب کردم."

پرسیدم: "می‌دانی که احساس کوین را به شدت جریحه‌دار کرده‌ای؟"

گرگ گفت: "می‌دانم."

پرسیدم: "اشتباه نیست احساس برادرت را جریحه‌دار کنی؟"

گرگ گفت: "بله، اگر عمدی باشد، بله، اما من عمداً این کار را نکردم."

گفتم: "قبول دارم. بگذار سؤالی از تو بپرسم. اگر غیرعمدی به کسی که قهوه در دست دارد تنه بزنی و قهوه بر روی سر و لباس او بریزد چه می‌گویی؟"

احتمالاً می‌گویم «متأسفم. باید مراقب راه رفتنم می‌بودم. بگذارید در تمیز کردن این کثافتکاری کمکتان کنم.» و به احتمال زیاد پیشنهاد می‌دادم پیراهن او را تمیز کنم.»

"خب، با آنکه آن کار را غیرعمدی کردی، با این همه، می‌خواستی مسئولیت عملت را به عهده بگیری و می‌پذیرفتی که اشتباه کردی و می‌خواستی جبران کنی؟"

گِرگ پاسخ داد: "بله، چون واضح است که من قهوه را روی لباس او ریختم."

لحظه‌ای تأمل کردم و پس گفتم: "قهوهٔ کوین ریخته است، حتی اگر عمداً این کار را نکرده باشی."

او گفت: "فهمیدم، باید مراقب رفتار و کارهایم باشم. اگر این طور است، من سودم را با برادرم شریک می‌شوم، چون واقعاً دوستش دارم. و این سه هفته لحظات خوشی نداشتم."

بنابراین، وقتی آنان را که در کنار زمین بازی ایستاده بودند نگاه کردم، گرگ به برادرش گفت: "دوستت دارم پسر و باید آن روز به تو فکر می‌کردم. من سهام را می‌فروشم و نیمی از سود آن را به تو می‌دهم."

کوین گفت: "هی، لازم نیست این کار را بکنی، تو قبلاً زیاد به من لطف کردی. من تو را می‌بخشم."

هر دو یکدیگر را در آغوش گرفتند و من از رفتنم به زمین بازی خوشحال بودم.

اگر از کوین نپرسیده بودم که "چه چیزِ این وضعیت بیشتر از همه تو را ناراحت می‌کرد؟" هرگز به زبان اصلی معذرت‌خواهی او که پذیرش مسئولیت بود پی نمی‌بردم. بنابراین نمی‌دانستم گرگ را راهنمایی کنم که خالصانه معذرت‌خواهی کند. گرگ مجبور نبود که این کلمات را بگوید: "من اشتباه کردم." باید مسئولیت رفتارش را به عهده می‌گرفت و می‌گفت: "من باید آن روز به تو فکر می‌کردم." این همان چیزی بود که کوین می‌خواست بشنود تا بتواند معذرت‌خواهی گِرگ را صادقانه بداند.

من بعداً فهمیدم کـه گِـرگ سـهامش را فروخـت و نیمـی از سـود را بـه برادرش داد. نیازی به انجام دادن این کار نبود، اما همـان معـذرت‌خـواهی را تقویت کرد و رابطهٔ دادن را بهبود بخشد.

پرسش شمارهٔ سه: هنگام معذرت‌خواهی چه زبانی از همـه مهـم‌تـر است؟

پرسش سوم که به شما کمک می‌کند زبـان معـذرت‌خـواهی خـود را کـشف کنید این است: *وقتی از دیگران معذرت‌خواهی می‌کنم، کدام یک از پنج زبان برای من از همه مهم‌تر است؟* این پرسش براساس این فرض است کـه زبـان معذرت‌خواهی که برای دیگران استفاده می‌کنید زبانی است که بیشتر از همه دوست دارید با آن از شما معذرت بخواهند.

به حرف‌های ماری از گـرین، بـی، ویسکانـسین گـوش کنیـد: "وقتـی از دیگران معذرت‌خواهی می‌کنم، می‌خواهم بدانند کـه واقعـاً متأسـفم. دوسـت نداشتم آن اتفاق بیفتد. نمی‌خواهم کسی را ناراحت کنم، اما فهمیدم که ایـن کار را کردم. می‌خواهم بدانند که من ناراحتم و از اینکه آنان را رنجاندم آزرده هستم." زبان معذرت‌خواهی ماری ابراز پشیمانی است.

جورج رانندهٔ کامیون اهل ایندیاناپولیس است: "وقتی معذرت می‌خـواهم، یعنی قبول می‌کنم که اشتباه کردم. به نظـر مـن ایـن نـوع معـذرت‌خـواهی درست است. اگر اشتباه خود را بپذیرید، معذرت‌خواهی نکرده‌اید." شاید زبان معذرت‌خواهی جورج هم پذیرش مسئولیت است.

آنـا اهـل شـارلوت، کارولینـای شـمالی، گفـت: "وقتـی از دیگـران معذرت‌خواهی می‌کنم، سعی دارم به آنان اطمینان دهم کـه بـا کمـک خـدا دیگر این کار را تکرار نخواهم کرد. می‌خواهم بدانند من از کـاری کـه کـردم خوشحال نیستم، و واقعاً می‌خواهم رفتارم را تغییر دهم." به احتمال زیاد، به

نظر آنا بهترین زبان معذرت‌خواهی زبان شمارهٔ چهار است، پشیمانی واقعی که سعی می‌کند دیگر آن رفتار را تکرار نکند.

آیا شما دو زبانه هستید؟

با پاسخگویی به سه پرسش قبلی می‌توانید زبان اصلی معذرت‌خواهی خود را تعیین کنید. شاید دو زبان به یک اندازه برای شما مهم باشد؛ یعنی استفاده از هر دو زبان برای شما صادق بودن طرف مقابل را نشان می‌دهد. وقتی از خود می‌پرسید کدام برای شما مهم‌تر است، می‌شنوید: "خب، هر دو به یک اندازه مهم‌اند." شاید شما دو زبانه هستید.

اگر دو زبانه هستید، خوب است؛ عذرخواهی کردن دیگران از شما آسان‌تر می‌شود. اگر فردی که به شما توهین کرده است به یکی از این دو زبان حرف بزند، احساس می‌کنید که معذرت‌خواهی او صادقانه است و تمایل پیدا می‌کنید او را ببخشید.

در واقع، کاملاً معمولی است که دو یا سه تا از زبان‌های معذرت‌خواهی برای شما مهم‌تر از بقیهٔ زبان‌ها باشد. اگر به زبان اصلی معذرت‌خواهی شما از شما معذرت‌خواهی نکنند، به خلوص نیت و صادقانه بودن معذرت‌خواهی فرد مقابل شک می‌کنید.

برای اینکه به شما کمک کنیم زبان معذرت‌خواهی خود را بیشتر بشناسید، پرسشنامه‌ای را در صفحات پایانی کتاب قرار داده‌ایم. این وسیله‌ای عملی نیست، اما ابزاری است که به شما کمک می‌کند زبان معذرت‌خواهی خود را کشف و درباره‌اش با افراد مهم زندگی‌تان بحث کنید.

عمل کارآگاهی: کشف زبان معذرت‌خواهی شخص دیگر

زبان معذرت‌خواهی اصلی دیگرانی را که با شما ارتباط دارند چگونه کشف کنید؟ شاید آنان را تشویق کنید این کتاب را بخوانند، به سه پرسش بالا پاسخ دهند، یا پرسشنامهٔ زبان معذرت‌خواهی را پر کنند و با هم دربارهٔ آن بحث کنید. این مفیدترین روش برای هر دوی شماست که یاد بگیرید چگونه به روشی مؤثر از یکدیگر معذرت بخواهید.

از سوی دیگر، اگر آنان نخواهند این کتاب را بخوانند، می‌توانید پرسش‌های یکم تا سوم را دوباره چارچوب‌بندی کنید و از آن‌ها برای کشف زبان معذرت‌خواهی فرد موردنظر بهره بگیرید. می‌توانید از شخص بخواهید معذرت‌خواهی را که کسی زمانی از او کرده و به نظرش ناکافی بسود توصیف کند. در آن صورت، چه کم دارید؟ می‌توانید از او بپرسید: "آیا حرفی بوده که شخص می‌توانسته بزند اما نزده است و رنجش شما برطرف نشده باشد؟" یا وقتی به شخص دیگری توهین کردید، شاید از او بپرسید: "می‌دانم که تو را ناراحت کرده‌ام. رابطهٔ ما برای من مهم است. بنابراین، چه کاری انجام دهم یا چه حرفی بزنم که تو مرا ببخشی؟" پاسخ آن شخص زبان معذرت‌خواهی او را مشخص خواهد کرد.

وقتی شوهرش این سؤال را پرسید، همسرش پاسخ داد: "تا زمانی که به اشتباه خود اعتراف نکنی هرگز تو را نمی‌بخشم. طوری رفتار می‌کنی که هر حرفی دلت بخواهد می‌توانی بزنی و این کار را به حساب شوخی می‌گذاری. من از این لطیفه‌ها و شوخی‌های تو خسته شده‌ام. آنها مرا عمیقاً آزرده می‌کنند، و من هرگز تو را نمی‌بخشم تا زمانی که به اشتباه خود اعتراف کنی." پاسخ او مشخص کرد که زبان اصلی معذرت‌خواهی‌اش پذیرش مسئولیت رفتار و اعتراف به رفتار یا گفتار اشتباه است (زبان دوم).

وقتی پی می‌برید به شخص دیگری توهین کرده‌اید، شاید پرسش شمارهٔ دو را مطرح کنید: "می‌دانم که تو را ناراحت کردم. از حالت تو فهمیدم. متأسفم. از اینکه می‌بینم تو را خیلی آزرده‌ام ناراحتم. چرا نگفتی حرف یا عمل من این‌قدر تو را ناراحت کرده است؟"

پرسش سومَ کمی آموزشی‌تر است و می‌توان آن را زمانی که هیچ‌کس به دیگری توهین نکرده است پرسید. می‌توانید بگویید: "کتابی دربارهٔ معذرت‌خواهی خوانده‌ام. بگذار سؤالی بپرسم و نظر تو را بدانم. وقتی کاری می‌کنی که لازم است بابت آن از کسی معذرت بخواهی، به نظرت مهم‌ترین قسمت معذرت‌خواهی چیست؟ اگر دوست داشته باشی، پنج جنبهٔ معذرت‌خواهی را که در این کتاب آمده برای تو توضیح می‌دهم."

سه پرسشی که به کشف زبان معذرت‌خواهی دیگران کمک می‌کند

۱. موردی را که کسی از شما معذرت‌خواهی کرد و شما آن را کافی ندانستید ذکر کنید. چه چیزی کم داشت؟

۲. وقتی متوجه می‌شوید که به کسی اهانت کرده‌اید، بپرسید: "ناراحتم که شما را رنجاندم. چرا نمی‌گویید از چه حرف یا کاری بیشتر ناراحت شدید؟"

۳. وقتی برای کار آزاردهنده‌ای که انجام دادید از کسی معذرت می‌خواهید، فکر می‌کنید مهم‌ترین قسمت معذرت‌خواهی شما کدام است؟

پرسش مهم: اگر مطمئن نیستید که پس از پرسیدن پرسش‌های بالا به پاسخ خود دست می‌یابید، این پرسش را اضافه کنید: "من به این رابطه اهمیت می‌دهم. باید چه کاری بکنم یا چه حرفی بزنم که تو مرا ببخشایی؟"

اگر راحت هستند، پنج زبان معذرت‌خواهی را با آنان در میان بگذارید. اگر گفتند: "نمی‌خواهم چیزی دربارهٔ این کتاب بشنوم. به تو می‌گویم چه چیزی

برای من مهم است." پس به پاسخ آنان توجه کنید تا زبان معذرت‌خواهی‌شان را کشف کنید.

از ویلیام، بازرگان پنجاه و سه ساله، این سؤال را پرسیدند. پاسخ داد: "به نظر من، قسمت مهم معذرت‌خواهی این است که به دیگران بگویی از کاری که کردی احساس بدی داری." بعد ویلیام زمانی را به یاد آورد که از دخترش به دلیل بموقع به خانه نیامدن و اینکه نتوانست در برنامهٔ اجرای پیانوی او شرکت کند معذرت‌خواهی کرد.

وقتی ناامیدی او را دید به وی گفت: "می‌دانم که این لحظه برای تو خیلی مهم است، و احساس واقعاً بدی دارم که فرصت با تو بودن و تماشای اجرای تو را از دست دادم. می‌دانم که تو خیلی خوب پیانو می‌زنی، و من فرصت بسیار بزرگی را از دست دادم. امیدوارم مرا ببخشی و فرصت دیگری به من بدهی. من تو، خواهرت و مادرت را از هر چیز دیگری بیشتر دوست دارم." وی را درآغوش گرفت و او گریه کرد. او گفت: "احساس کردم دخترم سعی می‌کند مرا ببخشد."

"احساس بدی داشتم. سعی می‌کردم آن را به او بفهمانم. به نظر من، اگر نسبت به کاری که انجام داده‌ای احساس بدی نداشته باشی، معذرت‌خواهی تو واقعی نیست."

پاسخ این پدر به همکارش نشان می‌دهد که زبان اصلی معذرت‌خواهی او ابراز پشیمانی است.

به پرسش‌های داخل کادر صفحهٔ پیش مراجعه کنید. این پرسش‌ها به شما کمک می‌کنند تا زبان اصلی معذرت‌خواهی طرف مقابل خود را کشف کنید.

طرحی خانوادگی

گذشته از پرسیدن این سؤالات، طرحی برای اعضای خانواده هست که به شناخت زبانِ معذرت‌خواهی یکدیگر کمک می‌کند. می‌توانید با پدر و مادر شروع و سرانجام بچه‌ها را به این طرح وارد کنید (البته اگر سن آنان کافی باشد و به این موضوع علاقه‌مند باشند.) ابتدا زمانی را برای نوشتن نکات مربوط به زبان اصلی معذرت‌خواهی خودتان به عنوان زن یا شوهر صرف و سپس چهار زبان دیگر را، به ترتیب اهمیت، فهرست کنید. همین‌طور حدس بزنید زبان اصلی معذرت‌خواهی همسرتان کدام است. و چنانچه دوست دارید، چهار زبان دیگر را به ترتیب اهمیت فهرست کنید.

با همسر خود بنشینید و دربارهٔ اینکه حدس می‌زنید زبان اصلی معذرت‌خواهی او چه باشد صحبت کنید. سپس زبان اصلی معذرت‌خواهی خود را به یکدیگر بگویید. پس از این، می‌توانید به اوقاتی فکر کنید که در آن از همدیگر خوب معذرت‌خواهی کردید و همین‌طور دفعاتی که به نظرتان رسید معذرت‌خواهی واقعی نبود. حالا مبنایی را برای معذرت‌خواهی مؤثر در رابطهٔ خود قرار دادید.

بعد، بچه‌ها را به انجام‌دادن همان تمرین تشویق کنید. از بچه‌ها بخواهید زبان اصلی معذرت‌خواهی خود و چهار زبان دیگر را براساس اهمیت فهرست کنند. سپس از آنان بخواهید حدس بزنند زبان اصلی پدر مادر یا خواهر برادرهایشان چیست.

طرحی گروهی

اگر بخشی از تیم محل کار یا عضوی از گروه مطالعاتی انجمن دینی خود هستید، قصد داریم شما را تشویق کنیم که گروهتان را به خواندن این کتاب ترغیب کنید، پرسشنامهٔ زبان معذرت‌خواهی را در پایان کتاب پاسخ دهید و دربارهٔ مفهوم آن با یکدیگر بحث کنید. کشف زبان اصلی معذرت‌خواهی اعضای گروه تأثیر معذرت‌خواهی‌های شما را در هنگامی که سوءتفاهم یا رنجش ایجاد کردید، تا حد زیادی بالا می‌برد.

به هر پنج زبان صحبت کنید

لطفاً به حرف ما گوش ندهید که می‌گوییم *فقط* از یک زبان اصلی برای فرد مقابل استفاده کنید. هر پنج زبان مزیت احساسی دارند. منظور ما این است که لازم دارید اطمینان یابید به زبان اصلی معذرت‌خواهی طرف مقابل صحبت می‌کنید. آن‌گاه می‌توانید از چهار زبان دیگر نیز بهره بگیرید و اعتبار عاطفی بیشتری کسب کنید. اما بدون استفاده از زبان اصلی، زبان‌های دیگر صادق بودن شما را نشان نمی‌دهند. در حقیقت، وقتی زبان معذرت‌خواهی کسی را نمی‌دانید، پس باید از همهٔ پنج زبان استفاده کنید. اگر به یکی از این پنج زبان درست صحبت کنید، و آن زبان به گوش فرد مقابل آشنا باشد، احساس می‌کنند که معذرت‌خواهی شما خالصانه است.

معذرت‌خواهی کامل

معذرت‌خواهی‌های خالصانه هدیه‌ای هستند به فرد مورد اهانت قرار گرفته. آن‌ها را طراحی کرده‌اند تا نشان دهند شما به رابطه‌ای که با طرف مقابل دارید اهمیت می‌دهید. آن‌ها راه بخشش حقیقی و آشتی را هموار می‌کنند. آرزو داریم این کتاب به شما کمک کند در معذرت‌خواهی‌های خود از کسانی که تصور می‌کنید به آنان توهین کرده‌اید مؤثرتر باشید.

پس از اینکه معذرت خواستید، احساس می‌کنید که فرد مقابل شما را کامل نبخشیده است، ولی در اینجا روشی هست که به شما کمک می‌کند سطح بخشش را عمیق کنید. یکی دو روز پس از آنکه معذرت‌خواهی کردید، به فرد مقابل بگویید: "از مقیاس صفر تا ده، احساس می‌کنی معذرت‌خواهی من چقدر خالصانه بود؟" اگر فرد مقابل بگوید کمتر از ده بود، پس شما می‌پرسید: "چطور می‌توانم آن را به ده برسانم؟" پاسخ او اطلاعات مورد نیاز شما را برای ادامهٔ فرآیند معذرت‌خواهی به شما می‌دهد تا اینکه شرایط برای بخشش آماده شود.

شوهری از همسرش این سؤال را پرسید و همسرش پاسخ داد "در حدود هفت" و شوهر پرسید: «چطور می‌توانم آن را به ده برسانم؟» او گفت: «من قبول دارم که معذرت‌خواهی تو خالصانه است، اما نگفتی که اشتباه کردی. چون هنوز هم برای رفتاری که داشتی بهانه می‌آوری و مرا مقصر می‌دانی. می‌دانم که من کامل نبوده‌ام، اما تصور نمی‌کنم کاری که انجام دادم بهانهٔ خوبی باشد که تو آن رفتار را داشته باشی. مطمئن نیستم که واقعاً پشیمان هستی یا نه."

شوهر گوش داد و حرف او را با تکان دادن سر تأیید کرد و گفت: "می‌بینم که چه احساسی داری. بگذار بگویم که می‌دانم کارم اشتباه بود. و

هیچ عذری برای رفتار من پذیرفته نیست. من مسئولیت کامل کاری را که انجام دادم می‌پذیرم. تو اصلاً مقصر نبودی. من متأسفم که تقصیر را به گردن تو انداختم، و امیدوارم که بموقع بتوانی مرا ببخشی."

و این، به احتمال زیاد، درست همان چیزی است که همسرش می‌خواست بشنود.



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل هشتم



معذرت‌خواهی یک انتخاب است

من و جنیفر پرسش‌های زیادی دربارهٔ معذرت‌خواهی شنیده‌ایم. اولین پرسش این است: "اگر نخواهم معذرت‌خواهی کنم چه؟"

مردی از اهالی بیکرزفیلد، کالیفرنیا گفت: "می‌دانم که اشتباه کردم، اما او هم اشتباه کرد. در حقیقت، کارهای او باعث این مشکلات شد. چرا وقتی خودش شروع‌کننده بود من باید معذرت‌خواهی کنم؟"

مشکلِ بازی انتظار این است که عمر متوسط مردان و زنان هفتاد و پنج سال است. چقدر از زندگی بزرگسالی را می‌خواهید برای جنگ سرد هدر بدهید و هر یک منتظر معذرت‌خواهی طرف مقابل شوید؟ زن و شوهرهایی را

می‌شناسم که سی سال در یک خانه زندگی کردند، اما مثل غریبه‌ها بودند، چون هریک انتظار داشتند دیگری برای معذرت‌خواهی پیشقدم شود.

مردی به من گفت که بیشتر از بیست سال از عمرش را بدون همسرش گذرانده است، آن هم به‌دلیل معذرت نخواستن او از همسرش یا همسرش از او. وی گفت: "حتی یادم نمی‌آید دعوا بر سر چه بود؟" "فقط می‌دانم که او اصرار داشت من معذرت‌خواهی کنم، و من عقیده داشتم معذرت‌خواهی بدهکار نیستم. گمان می‌کردم او باید معذرت بخواهد. بعد دربارهٔ اینکه چه کسی باید معذرت بخواهد دعوا می‌کردیم، و سرانجام هر دو ساکت می‌شدیم."

متأسفانه، این نمونه‌ها در همه جا دیده می‌شود. دو برادر را می‌شناسم که بر سر معاملهٔ خودرویی اختلاف پیدا کردند و هجده سال با هم قهر بودند. چون یکی از آنان احساس می‌کرد که دیگری به او نارو زده است و برادر دیگر می‌گفت: "من حقیقت را دربارهٔ خودرو به تو گفتم." آن اتفاق به هجده سال پیش مربوط می‌شود، و از آن به بعد آنان با وجودی که در یک شهر زندگی می‌کردند با هم قهر بودند. چقدر وحشتناک است وقتی مردم آگاهانه تصمیم می‌گیرند معذرت نخواهند.

چرا مردم معذرت نمی‌خواهند

"ارزش تلاش کردن ندارد"

چرا مردم تصمیم می‌گیرند معذرت‌خواهی نکنند؟ *گاهی رابطه برای آنان بی‌ارزش است*. شاید رنجش‌های گذشته مانع می‌شود، رنجش‌هایی که پنهان شده‌اند. خانمی دربارهٔ خواهرش می‌گفت: "من قطع رابطه کردم. به نظر می‌رسید هر کاری می‌کنم مهم نیست، و همیشه کار من اشتباه است. او در اوقات زیادی مرا می‌رنجاند، و عاقبت به این نتیجه رسیدم که ارزشش را

ندارد. من نمایشگر شماره‌ها را به تلفنم وصل کردم تا بفهمم چه کسانی با من تماس گرفتند. وقتی او زنگ زد، من تلفن را جواب ندادم. فقط کارش این بود که مرا محکوم کند. بهتر بود که با او حرف نزنم. وقتی برای دیدن مادرم می‌روم، اگر ماشین خواهرم آنجا باشد، برمی‌گردم. نمی‌خواهم در با او روبه‌رو بشوم."

به چند دلیل معتبر، این خانم انتخابی آگاهانه انجام داده است تا ارتباطش را با خواهرش بی‌ارزش بداند. بنابراین، انگیزه‌ای برای معذرت‌خواهی کردن بابت رفتار بدش ندارد.

"تقصیر او بود"

دومین دلیل اینکه مردم معذرت خواهی نمی‌کنند این است که به نظرشان می‌رسد *رفتارشان درست بوده است؛ مقصر طرف مقابل است.* ورزشکاری حرفه‌ای که در باشگاه محلی مچ می‌انداخت گفت: "من معذرت نمی‌خواهم. او نباید آن حرف‌ها را می‌زد." به نظر می‌رسد فلسفهٔ این مرد این باشد: "تو مرا به اشتباه واداشتی خودت باید تاوانش را بدهی. از من نخواه معذرت‌خواهی کنم. حقت بود، دیگر این کار را تکرار نکن، وگرنه اوضاع بدتر می‌شود." پیداست که او بر ساخت ارتباط تأکید نداشت، بلکه می‌خواست انتقام بگیرد. چنین نگرشی موانع را بر نمی‌دارد، بلکه آن‌ها را به وجود می‌آورد.

این روش انتقام‌جویانه زندگی کردن است و بسیاری از مردم آن را تمرین می‌کنند. این مخالف توصیهٔ کتاب مقدس است. "در حق کسی که به شما بدی کرده است خوبی کنید... و تا آنجا که می‌توانید با انسان‌ها مهربان باشید... خودتان تلافی و خونخواهی نکنید... چون در کتاب مقدس آمده که

خداوند گفته است: «انتقام از آن من است و من عقوبت کار هر کسی را به او باز می‌گردانم.»

کسی که رفتار اشتباه خود را توجیه می‌کند، گمراه است. مرد یا زنی که می‌پندارد هرگز مرتکب اشتباهی نمی‌شود که به عذرخواهی نیاز داشته باشد در دنیای غیرواقع‌گرایانه زندگی می‌کند. واقعیت این است، همهٔ ما گاهی جملات خشن، انتقادآمیز و نامهربانانه‌ای بر زبان می‌رانیم و گاهی اوقات رفتارهای ویرانگر و آزاردهنده‌ای از ما سر می‌زند. شخصی که نیاز به عذرخواهی را انکار می‌کند زندگی پر از روابط اشتباهی دارد.

ما در پژوهش خود بارها به این نگرش پرداخته‌ایم. در اینجا مثال‌هایی هست که شنیده‌ایم. بتسی، اهل بیرمنگام، گفت: "در رابطهٔ ده ساله، عادت کردم که انتظار معذرت‌خواهی نداشته باشم. سعی کرده‌ام او را مجبور به معذرت‌خواهی کنم، اما معذرت‌خواهی‌های او خالصانه نبوده و او هرگز احساس پشیمانی نکرده است. می‌گوید هرگز کاری انجام نمی‌دهد که به عذرخواهی نیاز داشته باشد. بنابراین، من این حقیقت را پذیرفته‌ام که هرگز از من معذرت خواسته نمی‌شود. فقط امیدوارم که از این بدتر نشود."

جیم حرمهٔ از اسپوکان گفت: "شوهرم به ندرت از من معذرت‌خواهی می‌کند، چون بیشتر کارهایش را اشتباه نمی‌داند. به سختی اشتباهات خود را می‌پذیرد."

مارتا اهل بنگور، سِین، گفت: "شوهرم خیلی کم‌حرف است. هرگز نشنیدم معذرت‌خواهی کند. خانواده‌اش هرگز با مشکلات مقابله نکردند. هیجانات و احساسات سرکوب شدهٔ زیادی در خانوادهٔ من و او هست. مواردی که پنهان شدند ایجاد رنجش و تنفر کردند. ما به عنوان خانواده با یکدیگر همزیستی می‌کنیم، زیرا این درست به نظر می‌رسد. احساس می‌کنم آدم ریاکاری هستم."

زن‌ها نیز از گفتن "متأسفم" امتناع می‌کننـد. بـرای مثـال، جـان کـه در کلوویس، نیومکزیک زندگی می‌کند، گفت: "با وجودی که می‌دانم همسرم به من بد کرده است، همیشه کاری می‌کند که من احساس گناه کنم. وقتی فکر می‌کنم می‌خواهد معذرت‌خواهی کند، چیز بعدی که می‌دانم این است که او برای هیچ چیزی معذرت نمی‌خواهد، بلکه به خاطر رفتار خـودش مـا را نیـز مقصر می‌داند. بنابراین، من بـه جـای او از خـودم معـذرت مـی‌خـواهم. ایـن معذرت‌خواهی زیاد رضایت‌بخش نیست."

و مارک اهل ایندیانا پولیس گفـت: "همـسر مـن هرگـز معـذرت‌خـواهی نمی‌کند، مگر اینکه کار واقعاً بدی کرده باشد، و آن وقت من دیگـر احـساس نمی‌کنم که واقعاً متأسف است."

بیشتر اوقات وجدان مردم طوری تربیت شده است که تقصیر را به گـردن دیگری می‌اندازد. درواقع وجدان آنان در خواب است، و نمی‌توانند ببینند کـه خودشان تقصیر کارند.

عزت‌نفس پایین ... و شیوهٔ تغییر دادن آن

بیـشتر اوقـات وجـدان خوابیـده بـا عـزت‌نفـس پـایین همـراه اسـت. شـاید پدرومادرشان به آنان آموختـه‌انـد کـه معـذرت‌خـواهی نـشانهٔ ضـعف اسـت. پدرومادری که این فلسفه را الگو قرار مـی‌دهنـد بـه طـور معمـول خودشـان عزت‌نفس پایینی دارند. بیشتر اوقات فرزندان را برای مشکلاتی که در خانواده پدید آمده، مقصر می‌دانند. در نتیجه، بچه‌ها نیز با عـزت‌نفـس پـایین بـزرگ می‌شوند و این ویژگی نسل به نسل انتقال می‌یابد. چون ناامیدانه می‌کوشـند فرد با ارزشی باشند، و چون تصور می‌کنند معذرت‌خواهی نشانهٔ ضعف اسـت، دیگران را مسئول مشکلات روابط خود می‌دانند.

افرادی که عزت‌نفس پایینی دارند، و تقصیر را به گردن دیگران می‌اندازند و نمی‌توانند معذرت‌خواهی کنند بیشتر اوقات به مشاوره نیاز دارند تا با این الگوهای فکری رفتاری و احساسی به طور عمیق مقابله کنند.

آنچه این افراد نمی‌دانند این است: معذرت‌خواهی عزت‌نفس انسان را بالا می‌برد. مردم به کسانی که مسئولیت شکست‌های خود را به گردن می‌گیرند احترام می‌گذارند. محترم بودن و شنیدن تحسین دیگران عزت‌نفس را بالا می‌برد. از سوی دیگر، کسانی که سعی می‌کنند چیزی را پنهان سازند یا رفتاری را بهانه کنند همیشه احترام و تأیید دیگران را از دست می‌دهند، بنابراین بر مشکل عزت‌نفس پایین بیشتر دامن می‌زنند. هر چند، شخصی که در این چرخهٔ منفی به دام بیفتد دیگر به سختی می‌تواند این واقعیت را درک کند.

دیو و همسرش، جنت، در زندگی با چند ضرر هنگفت مواجه شدند. وقتی وارد اولین جلسهٔ مشاوره با جنیفر شدند، دیو گفت که به تماشای تصاویر مستهجن اعتیاد داشته است اما کم‌کم دارد این عادت مخرب را ترک می‌کند. جنت نه تنها از خسارات جدید وارد آمده به زندگی‌شان ناراحت بود بلکه از سابقهٔ اعتیاد مخفیانهٔ دیو نیز آزرده بود.

پرسیدم: "آیا دیو برای نتایج اعتیاد به تصاویر جنسی خواهی درستی کرده است؟" سکوت حکمفرما شد، و پس دیو توضیح داد: "خب، من که برای اعتیادم معذرت‌خواهی کردم، اما به جزئیات نپرداختم، چون فکر کردم که خوب است این گفت‌وگو ادامه پیدا نکند." دیو مثل موشی بود که به تله افتاده باشد؛ نمی‌خواست خودش را با بیشتر حرف زدن دربارهٔ رفتار بدش گرفتار کند.

می‌خواستم به دیو کمک کنم تا بداند، جنت به این علت که او معذرت‌خواهی را به تأخیر انداخته از او رنجیده بود. من مفهوم "متعادل کردن ترازوها" را برای دیو و جنت توضیح دادم: "وقتی جنت فهمید که تو

به تماشای تصاویر متهجن اعتیاد پیدا کرده‌ای، زندگی زناشویی شما از حالت تعادل خارج شد. و کفهٔ ترازویی که به سمت او بود به زمین رسید. احساس کرد خیلی غمگین، تنها و خشمگین است و دوباره نمی‌تواند به تو اعتماد کند. معذرت‌خواهی کلی شما نتوانست تعادل زندگی‌تان را بازگرداند.

جنت همچنان می‌ترسد و رنجیده است. اگر او را در کفهٔ پایین ترازو رها کنید، وزنه‌هایی که او را کف زمین نگه داشته است با پرتاب نیزه به سمت شما سبک خواهد کرد.

مقایسهٔ تمثیلی‌ام را با این جمله به پایان رساندم: "جنت برای سبک کردن وزنه‌ها به کمک نیاز دارد. می‌توانی با گفت‌وگوی مفصلی که می‌ترسی بد باشد کمک بزرگی به او و ازدواجتان بکنی. بیشتر اوقات کسانی که خوب و کامل معذرت‌خواهی می‌کنند به نتایج برعکسی دست می‌یابند: وقتی بار رنجش را پایین می‌گذارند و به همسر خود اعتبار می‌بخشند، در مقابل از قدردانی بهره می‌گیرند. شاید از خشمی که جنت نسبت به تو داشته کاسته شود. شاید معذرت‌خواهی خالصانه تو به طور شگفت‌انگیزی مفید واقع شود و او را خلع سلاح کند."

دیو با دقت گوش داد و گویی که فکر خوبی به ذهنش خطور کرد. او گفت: "من حرف‌های شما را امتحان کرده‌ام، خیلی بد نبود. من برای جنت توضیح دادم تماشای آن تصاویر در طی این سال‌ها چقدر اشتباه بوده است. به او گفتم متأسفم که فرزندان ما مجله‌های مرا پیدا کرده بودند، و اینکه شاید تماشای آن‌ها از لحاظ عاطفی به آنان آسیب زده باشد. من جزییات دیگری را هم توضیح دادم، از اینکه باعث شدم جنت احساس کند زن بی‌کفایتی است و زمانی که دربارهٔ کارهایم به او دروغ می‌گفتم به اعتماد او خیانت می‌کردم، اظهار تأسف کردم."

دیو از اقدام شجاعانهٔ خود و آزادی به‌دست آورده آن‌قدر راضی بود که به دوست خود گفت او نیز همین کار را بکند: "من پیشتر این ترازوهای نامتعادل را برای دوستم توضیح داده‌ام. او هم باید از همسرش معذرت بخواهد، و حالا می‌گوید که چنین کاری خواهد کرد!"

در آخر، به جنت رو کردم: «شنیدن این حرف‌ها از دیو چه احساسی دارد؟» او پاسخ داد: «این گام بزرگی بود. من دیگر از اینکه او بخواهد مسئولیت کارهایش را قبول کند ناامید شده بودم. اما حالا به آیندهٔ ازدواجمان خیلی امیدوارم."

دیو اضافه کرد: "خیلی وقت بود به این دروغ معتقد بودم که «اگر بیشتر دربارهٔ این موضوع صحبت کنیم اوضاع بدتر می‌شود.» من وجدانم را نادیده گرفتم و با ناراحتی این پیام را به همسرم القا کردم که من به احساسات او اهمیت نمی‌دهم.»

چهار پس از آنکه دیو از همسرش معذرت‌خواهی کرد، معلوم شد که به سرطان نوع چهار مبتلاست. حالا می‌گوید: "چه می‌شد اگر از همسرم معذرت‌خواهی نکرده بودم و با احساس سلامت، با این مسئله مقابله می‌کردم؟ لطفاً به خوانندگان کتاب‌هایتان بگویید که تا فرصت دارید سریع معذرت‌خواهی کنید!"

من و گری شما را ترغیب می‌کنیم که اگر از این مقوله مشکلات دارید به مشاور حرفه‌ای مراجعه کنید: عزت‌نفس پایین، وجدان ضعیف، یا تمایل به مقصر شمردن دیگران بابت مشکلات. روابط شما تا زمانی که معذرت‌خواهی را یاد نگیرید بهبود نمی‌یابد. در حقیقت، به علت نداشتن تمایل به معذرت‌خواهی افراد مهم زندگی‌تان را به شدت می‌رنجانید.

"اگر نتوانم زبان جدیدی را یاد بگیرم چه؟"

دومین پرسشی که بیشتر اوقات می‌شنویم این است: "اگر زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل برای من درک کردنی نبود چه؟" این پرسشی است که بیشتر اوقات وقتی مفهوم پنج زبان معذرت‌خواهی را در میان می‌گذاشتیم مطرح می‌شد. این‌ها افراد بسیار خالص و رو راستی بودند که می‌خواستند درست معذرت‌خواهی کردن را یاد بگیرند و صادقانه گفتند: "هرگز معذرت‌خواهی کردن را یاد نگرفتم. یاد گرفتن زبانی که زیاد با آن صحبت نکرده‌اید چقدر مشکل است؟"

درست است که عده‌ای، در مقایسه با دیگران، به زبان معذرت‌خواهی خاصی صحبت می‌کنند. این همه‌اش به گذشتهٔ ما و نکاتی که در کودکی و بزرگسالی یاد گرفته‌ایم بستگی دارد. خبر خوش این است که همهٔ این زبان‌های معذرت‌خواهی را می‌توان یاد گرفت. بنابراین، می‌خواهیم شما را با عده‌ای آشنا کنیم که یاد گرفتند به زبان معذرت‌خواهی‌ای صحبت کنند که برای‌شان عادی نبود. بیشتر آنان پذیرفتند که در ابتدا راحت نبودند، اما توانایی انسان را برای یادگیری زبان‌های معذرت‌خواهی جدید توصیف می‌کنند.

مشکل اظهار تأسف

کارل، وقتی به ازدواج فکر می‌کرد، نامزدش ملیندا به سمینار ما آمد. پس از آنکه پرسشنامه‌ها را پر کردند، ملیندا به او گفت که بیشترین جمله‌ای که دوست دارد به عنوان معذرت‌خواهی بشنود "من متأسفم" است.

بعداً، در طول سمینار، کارل به من (گری) نزدیک شد: «راستش را بخواهید، نمی‌دانم تا به حال آن کلمات را گفته‌ام یا نه. آن‌ها به نظرم

دخترانه می‌رسند. همیشه به من یاد داده‌اند که مرده‌های واقعی معذرت‌خواهی نمی‌کنند. به گمانم یک جور لاف‌زدن است.»

او به شوخی گفت: "مطمئن نیستم بتوانم آن کلمات را به زبان بیاورم و به نظر می‌رسد ملیندا نگران این موضوع باشد، شاید نباید پرسشنامهٔ معذرت‌خواهی شما را پر می‌کردیم!"

با خنده گفتم: "از طرف دیگر، شاید کار خوبی کردید. اجازه دهید سؤالی بپرسم. آیا تاکنون کاری کرده‌اید که واقعاً پشیمان شده باشید و پس از این حالت، آیا با خودتان گفته‌اید: «ای کاش این کار را نکرده بودم؟»

او سرش را تکان داد و گفت: "بله، من پیش از مراسم خاکسپاری مادرم زیاده‌نوشی کردم. بنابراین صبح روز بعد، حال خوبی نداشتم. زیاد یادم نمی‌آید. مراسم خاکسپاری چطور بود."

پرسیدم: "چه احساسی به آن دارید؟"

کارل گفت: "واقعاً بد. واقعاً احساس کردم که به مادرم بی‌احترامی کردم. مرگ او ضربهٔ سختی به من زد. ما همیشه با هم بودیم و دربارهٔ خیلی چیزها با هم حرف می‌زدیم. به گمانم فقط سعی می‌کردم ناراحتی‌ام را کاهش دهم، برای همین الکل زیادی مصرف کردم. می‌دانم این کار او را ناراحت کرده است. او همیشه دربارهٔ زیاده‌روی من حرف می‌زد. امیدوار بود که مردم آسمان ندانند چه اتفاقی روی زمین می‌افتد، چون نمی‌خواستم او را ناراحت کنم."

"لحظه‌ای تصور کنید که مردم آسمان، می‌دانند چه اتفاقی روی زمین می‌افتد، اینکه مادر شما واقعاً از رفتار و اعمال شما ناامید شده بود. و فرض کنیم که شما فرصت حرف‌زدن با او را داشتید. آن‌گاه چه می‌گفتید؟"

چشمان کارل پر از اشک شد و گفت: "به او می‌گفتم برای بی‌احترامی که به او کردم واقعاً متأسفم. می‌دانم که آن وقت، زمان نوشیدن الکل نبود. ای کاش زمان به عقب برمی‌گشت و من اشتباهم را جبران می‌کردم! ای کاش به

کافه نرفته بودم! به او می‌گفتم که واقعاً دوستش دارم و امیدوارم مرا ببخشد."

بازویم را بر روی شانهٔ کارل گذاشتم و گفتم: "می‌دانی همین الآن چه کار کردی؟"

او سرش را به نشانهٔ تأیید تکان داد و گفت: "بله، از مادرم معذرت‌خواهی کردم. احساس خوبی دارم. به نظرتان صدای مرا شنید؟"

گفتم: "گمان می‌کنم شنید و به نظرم تو را بخشید."

او گفت: "نمی‌خواستم گریه کنم، و اشک از گونه‌هایم جاری شد."

"این هم موضوع دیگری است؛ به شما یاد داده‌اند که مردها گریه نمی‌کنند، درست است؟"

"بله."

گفتم: "کارل، در طی این سال‌ها اطلاعات بدی به تو داده‌اند. حقیقت این است که مردان واقعی گریه می‌کنند. مردهای مصنوعی و پلاستیکی گریه نمی‌کنند. مردان واقعی معذرت‌خواهی می‌کنند. حتی وقتی می‌فهمند کسی را که دوستش دارند ناراحت کرده‌اند می‌گویند "متأسفم." تو مرد واقعی هستی، کارل. امروز این را نشان دادی. هرگز فراموشش نکن. اگر تو و ملیندا ازدواج کنید، نه او همسری کامل خواهد بود نه تو شوهری کامل. برای داشتن ازدواج خوب لازم نیست کامل باشید. اما لازم است وقتی طرف مقابل را ناراحت کردید معذرت بخواهید. و اگر گفتن "من متأسفم" زبان اصلی معذرت‌خواهی ملیندا است، پس باید صحبت کردن به آن زبان را یاد بگیرید."

در حالی‌که لبخند می‌زد گفت: "فهمیدم! خوشحالم که در این سمینار شرکت کردم."

من هم گفتم: "من هم خوشحالم."

یک سال بعد، سمیناری را در کلمبیا برگزار می‌کردم. اوایل صبح شنبه پیش از ورود دیگران، *کارل* و *ملیندا* وارد شدند و *کارل* گفت: «زود آمدیم تا فرصت کنیم با شما حرف بزنیم. می‌خواهیم بگوییم که سمینار شما چقدر برای ما مفید بود. رابطهٔ ما را به کلی متحول کرد. ما سه ماه پس از سمینار ازدواج کردیم و از نکاتی که آن روز یاد گرفتیم بهره گرفتیم.»

ملیندا گفت: "در صورت شرکت نکردن در این سمینار شاید هنوز با هم ازدواج نکرده بودیم. نمی‌دانستم اولین سال ازدواج این قدر سخت است."

گفتم: "به من بگو، آیا کارل می‌داند چطور معذرت‌خواهی کند؟"

"آه، بله، ما هر دو خیلی خوب معذرت‌خواهی می‌کنیم. این یکی از مهم‌ترین نکاتی است که آن روز یاد گرفتیم، همین‌طور پنج زبان عشق را. این دو مورد به ما کمک کرد در این رابطه دوام بیاوریم."

کارل گفت: "برای من سخت بود. اما روزی که از مادرم معذرت‌خواهی کردم شروع خوبی برای من بود. فهمیدم که صادق بودن دربارهٔ رفتارم چقدر مهم بود."

از *ملیندا* پرسیدم: "زبان عشق شما چیست؟"

او گفت: "انجام دادن خدمات، و کارل در این زمینه عالی است. حتی ظرف‌ها را می‌شوید و حوله‌ها را تا می‌کند."

کارل سرش را تکان داد و گفت: "هرگز تصورش را هم نمی‌کردم بتوانم آن را انجام دهم. اما باید اعتراف کنم که شستن لباس‌ها خیلی آسان‌تر از گفتن "من متأسفم" است. اما من یاد گرفتم هر دوی این‌ها را انجام دهم. می‌خواهم زندگی زناشویی خوبی داشته باشیم. پدرومادرم که هرگز زندگی زناشویی خوبی نداشتند، همین‌طور پدرومادر ملیندا. هر دو می‌خواهیم با هم بزرگ شویم. به همین دلیل است که امروز به این کلاس برگشتیم. می‌خواهیم نکات جدیدی یاد بگیریم."

دستی به شانه‌اش زدم و گفتم: "تو مرد واقعی هستی."

مسئولیت‌پذیر باشید

مارشا پذیرفت که صحبت کردن به زبان شوهرش سخت است، همین‌طور پذیرفتن مسئولیت، بخصوص گفتن این کلمات: "من اشتباه کردم."

به من گفت: "نمی‌دانم چرا، شاید علتش این است که هیچ وقت آن کلمات را از پدر و مادرم نشنیدم و آنان معذرت‌خواهی کردن را به من یاد ندادند. آنان بر "نهایت تلاش خودت را بکن، عالی باش. از همهٔ استعدادت استفاده کن" تأکید داشتند. اما هرگز چیزی دربارهٔ معذرت‌خواهی نگفتند. بنابراین، گمان می‌کنم هرگز یاد نگرفتم چطور به زبان‌های معذرت‌خواهی صحبت کنم."

در حدود یک ماه بعد، او پرسشنامهٔ معذرت‌خواهی را پر کرد، و این پیام را روی وب‌سایت من گذاشت: "ماه گذشته دربارهٔ زبان‌های معذرت‌خواهی زیاد فکر کردم. به تازگی به دلم افتاده که زبان شوهرم را یاد بگیرم، بنابراین تلاش کرده‌ام. با صدای بلند گفته‌ام: «من اشتباه کردم. نباید آن کار را انجام می‌دادم.» اما هنوز گفتن و پذیرفتن اشتباهم بر این سخت است. به سختی کلمات از دهانم خارج می‌شدند، اما پس از گفتن آن احساس خوبی داشتم، گویی باری سنگینی از دوش من برداشته شده است. گویی کم‌کم یاد می‌گیرم مسئولیت کلمات انتقادآمیز و گاهی مسئولیت رفتار آزاردهنده‌ام را بپذیرم."

مارشا توضیح می‌دهد که یادگیری زبان معذرت‌خواهی دیگران همیشه آسان نیست. چند دلیل پیدا کرد که چرا برای مردم سخت است: پدر و مادر آن را الگو قرار ندادند؛ پدرومادر آن را یاد ندادند. درواقع، او معذرت‌خواهی را نیازموده است. با این همه، وقتی بزرگ شد دلش می‌خواست بپذیرد کلمات و رفتارش همیشه مهربانانه و خوب نبودند. به جای اینکه رفتارش را بهانه کند،

تصمیم گرفت زبان معذرت‌خواهی شوهرش را یاد بگیرد. و همین کیفیت رابطهٔ او را با شوهرش به کلی تغییر داد.

تمرین زیر را برای کسانی که گفتن "من اشتباه کردم؛ من نباید آن کار را می‌کردم" برای‌شان سخت است پیشنهاد می‌دهم. کلمات زیر را بر روی کارتی بنویسید: "من کامل نیستم. گاهی اشتباهاتی می‌کنم. گاهی حرف‌هایی می‌زنم و کارهایی انجام می‌دهم که برای دیگران ناراحت‌کننده است. می‌دانم که زبان معذرت‌خواهی دیگری شنیدن جملات حاکی از پذیرش مسئولیت رفتارم است. دوست دارند بشنوند «من اشتباه کردم، نباید آن کار را انجام می‌دادم.» بنابراین، یاد می‌گیرم این کلمات را ادا کنم."

این کلمات را با صدای بلند بخوانید. سپس کلمات "من اشتباه کردم. نباید آن کار را انجام می‌دادم" را چند بار بلند و در تنهایی در مقابل آینه تکرار کنید. شکستن مانع صوتی و گفتن کلماتی که برای شما راحت نیست، نخستین گام در راستای یادگیری زبان پذیرش مسئولیت است.

بخشی از یادگیری مسئولیت‌پذیری برای رفتار این است که بدانید هیچ‌کس کامل نیست. من کامل نیستم و گاهی کاری می‌کنم و حرفی می‌زنم که دیگران را ناراحت می‌کنم. وقتی تصمیم می‌گیرم که انسان بودن خود را به خودم بقبولانم، می‌خواهم مسئولیت اشتباهاتم را بپذیرم و با استفاده از زبان معذرت‌خواهی دیگران عذرخواهی کنم، آن‌گاه پیشرفت می‌کنم.

توبه واقعی

بیان قصد خود مبنی بر توبه - "من سخت تلاش می‌کنم تا دوباره این کار را تکرار نکنم" - برای عده‌ای سخت است. آون خیلی با من صادق بود و گفت: "نمی‌خواهم قول بدهم که تغییر می‌کنم، چون شاید شکست بخورم. واقعاً

می‌خواهم تغییر کنم، اما در وهلهٔ اول نمی‌خواهم معذرت بخواهم. اما وقتی می‌گویم سعی دارم تغییر کنم، می‌ترسم که نتوانم و رابطه را بیشتر خراب کنم. چرا به جای حرف زدن دربارهٔ تغییر، نمی‌توانم به تمام معنا آن را انجام دهم؟"

آون نیت خود را بیان می‌کند. با این همه، اگر قصد خود را بیان نکنید دیگران نمی‌دانند که در فکر شما چه می‌گذرد. شما می‌دانید که سعی دارید تغییر کنید، اما طرف مقابل که نمی‌داند. به معنایی بسیار واقعی، ما قصد خود را برای توبه کردن بیان می‌کنیم، به همان دلیل که ما به زبان‌های دیگر معذرت‌خواهی صحبت می‌کنیم. می‌خواهیم دیگری بداند که ما می‌دانیم به او اهانت کرده‌ایم، و برای این رابطه ارزش قائلیم، و دوست داریم ما را ببخشند.

آلیسون اهل آلاباما، آن را این طوری بیان کرد: "شوهرم گفتن «من متأسفم، من اشتباه کردم، یا مرا ببخش یا دیگر تکرار نمی‌کنم» را زیاد مفید نمی‌داند. اما وقتی او این کلمات را نمی‌گوید به نظرم می‌رسد او متأسف نیست و تصور نمی‌کند کار اشتباهی انجام داده است و قصد ندارد تغییر کند. حتی اگر متأسف و واقعاً قصد تغییر کردن داشته باشد، اما من که نمی‌دانم. بدون گفتن این کلمات، چطور بفهمم واقعاً معذرت‌خواهی کردید؟ از کجا بدانم که واقعاً قصد تغییر کردن دارید؟ برای من، پشیمانی و توبه زبان اصلی معذرت‌خواهی من است، و اگر بدانم که شوهرم قصد تغییر کردن دارد، او را می‌بخشم. اما اگر این را به من نگوید، مثل این است که به زبان معذرت‌خواهی من حرف نمی‌زند، و من به سختی صادقانه بودن معذرت‌خواهی او را باور می‌کنم."

آلیسون مشخص می‌کند که بیان نیت تغییر کردن اولین گام صحبت کردن به زبان معذرت‌خواهی پشیمانی است.

من نمی‌گویم قول بدهید دیگر آن کار را تکرار نکنید. چیزی که بیان می‌کنید این باشد که هر تلاشی که بتوانید می‌کنید تا آن رفتار را تکرار نکنید. این تلاش به توفیق منتهی می‌شود. تغییر الگوهای رفتاری قدیمی مشکل است. اما گام اول این است که تصمیم بگیریم به تغییر کردن نیاز داریم، و با کمک خداوند، به سمت تغییر مثبت قدم بردارید. بیشتر مردم با تلاش‌های شما تشویق می‌شوند و می‌خواهند شما را ببخشند، البته اگر بخواهید به اشتباه خود اعتراف کنید.

اجازه ندهید ترس از شکست مانع شما از برداشتن گام‌هایی به سمت پشیمانی و توفیق شود. اگر ابراز پشیمانی زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل شماست، اگر بگویید "واقعاً سخت تلاش می‌کنم این رفتار را تغییر دهم" هیچ چیز جای آن را نمی‌گیرد. پس برنامه‌ای بریزید و آن برنامه را دنبال کنید تا در مسیر کامیابی و شفابخشی رنجش‌های گذشته قرار گیرید.

"اگر کاملاً معذرت‌خواهی کنم چه می‌شود؟"

سؤال سومی که می‌خواهم بپرسم این است: چه می‌شود اگر به معذرت‌خواهی بیش از اندازه تمایل داشته باشید؟ در طول پژوهش، مدام با افرادی مواجه شدیم که می‌گفتند آنان یا دوستانشان هر روز می‌خواستند معذرت‌خواهی کنند. هر بار که میانشان و دیگری تنشی رخ می‌داد، فوری معذرت می‌خواستند.

"پای خودم را لگد کردم"

کسانی که مدام معذرت‌خواهی می‌کنند به دلایل مختلف این کار را انجام می‌دهند. عده‌ای پیوسته معذرت می‌خواهند چون همواره کارهای اشتباه می‌کنند و حرف‌های اشتباهی می‌زنند که دیگران را ناراحت می‌کند. جردن

به من گفت: "من بیشتر از همسرم معذرت‌خواهی می‌کنم، چون مدام دچار اشتباه می‌شوم. من زیاد حرف می‌زنم و گاهی این زیاد حرف زدن مرا به دردسر می‌اندازد. بدون فکر کردن حرف می‌زنم و پس می‌فهمم که همسر یا همکارم را ناراحت کرده‌ام. بنابراین زیاد معذرت می‌خواهم."

اِما می‌گوید شوهرش، آندرو، مدام به همین دلیل معذرت می‌خواهد: "هر روز کاری می‌کند که بابتش معذرت بخواهد."

ابتدا فکر کردم شوخی می‌کند، اما لبخندی بر چهره‌اش ندیدم. بنابراین گفتم: "تو جدی هستی، مگر نه؟"

او گفت: "بله، هرگز مردی را ندیدم که این قدر بی‌اعتنا باشد. اما در معذرت‌خواهی سریع عمل می‌کند. ای کاش یاد می‌گرفت کارهایی انجام ندهد که او را وادار به معذرت‌خواهی کند."

برای کسانی مثل جردن و آندرو، مشکل در عدم تمایل به معذرت‌خواهی نیست، بلکه در نداشتن مهارت‌های ارتباطی است. آنان یاد گرفته‌اند با مدام معذرت‌خواهی کردن با این مسئله مقابله کنند. پاسخ رضایت‌بخش‌تر و بلندمدت‌تر برای این افراد شرکت در کلاس‌های یادگیری مهارت‌های ارتباطی، مشاورهٔ خصوصی گرفتن، خواندن کتاب دربارهٔ برقراری ارتباط مثبت با دیگران است.

«گمان می‌کنم اشتباه از من است»

کسانی که پیوسته معذرت‌خواهی می‌کنند به عزت‌نفس پایین دچارند. لوسی، زن مجرد سی و پنج ساله‌ای است که گفت: "من مدام احساس می‌کنم که در همه جا، خانه،محل کار و در همهٔ روابطم مقصرم. گمان می‌کنم هرگز احساس خوبی به خودم نداشته‌ام. بنابراین، وقتی رابطه‌ای خراب می‌شود، به نظرم می‌رسد من مقصر بودم. بنابراین معذرت‌خواهی می‌کنم. بیشتر اوقات

دیگران به من می‌گویند: «لازم نیست معذرت بخواهی. تو کار اشتباهی نکردی.» اما من همیشه احساس می‌کنم اشتباه کردم."

پاتریشیا در فونیکس زندگی می‌کند. او و شوهرش زود بازنشسته شدند و از میشیگان به مکانی با هوای گرم‌تر مهاجرت کردند. او دربارهٔ شوهرش گفت: "دیو مدامَ با گفتن «من متأسفم» معذرت‌خواهی می‌کند. اما او این طور برداشت می‌کند که «من می‌دانم آدم بی‌ارزشی هستم و نمی‌توانم کاری را درست انجام دهم.» تردیدی نیست که او بی‌ارزش نیست. او تاجر بزرگی است، وگرنه نمی‌توانست این قدر زود بازنشسته شود. کارهایی که او انجام می‌دهد نیاز به معذرت‌خواهی ندارد. گمان می‌کنم عزت‌نفس پایین او سبب می‌شود زیاد معذرت بخواهد. اما این وضعیت را بدتر می‌کند چون من احساس نمی کنم این جملهٔ «لطفاً مرا ببخش» از صمیم قلب باشد. بلکه برای من این معنی را می‌دهد که «من متأسفم، من احمقم، چه می‌توانم بگویم؟»

هرگز فرصت نداشتم با شوهر او، دیو، صحبت کنم، اما احساس کردم که عزت‌نفس پایینی دارد که از تجربهٔ دوران کودکی‌اش باقی مانده یا اینکه معذرت‌خواهی‌های زیاد او شیوه‌ای است که با آن به همسر ایرادگیرش که همهٔ تقصیرها را به گردن او می‌اندازد، پاسخ می‌دهد و به این ترتیب، با پذیرش محکومیت، خود را با وضعیت موجود سازگار می‌کند. در سناریوی قبلی، او مشکل عزت‌نفس پایین داشت. راه رسیدن به رابطهٔ بهتر مراجعه به دفتر مشاوره است، جایی که دیو با خود انگاره‌اش مقابله کند و برداشت مثبت‌تر و جدیدی از خود داشته باشد. او در الگوی عزت‌نفس پایین به دام افتاده بود و باید از آن رها می‌شد.

"می‌خواهم اوضاع به حالت عادی برگردد"

سومین دسته افرادی که زیاد معذرت‌خواهی می‌کنند کسانی هستند که از دعوا متنفرند و می‌خواهند مسئله سریع حل شود و اوضاع به حالت اول خود برگردد. می‌خواهند مسئولیت را بپذیرند و حتی اگر احساس نکردند که مقصر آنان نیستند، معذرت‌خواهی کنند تا مشکل برطرف حل شود. از ناراحتی احساسی هیجانی ناشی از بحث‌های طولانی متنفرند. بیشتر اوقات معذرت می‌خواهند، مسئولیت را می‌پذیرند و امیدوارند که بتوانند به این وضعیت ادامه دهند. در اینجا چند مثال از پژوهش ما هست که افرادی از این دسته را معرفی می‌کند.

میلدرد که بیست سالی می‌شود با بروس ازدواج کرده است می‌گوید: "اگر بخواهم بخوابم، باید از آن مسئله بگذرم. حتی وقتی اشتباه نمی‌کنم از بروس معذرت می‌خواهم تا دعوا تمام شود و با وجدان آسوده از خواب بیدار شوم."

کالوین از نیویورک سیتی که در کلاس اصلاح ازدواج شرکت کرده بود، گفت: "پدرومادرم زیاد با هم دعوا نمی‌کردند. من عادت ندارم دعوا ببینم. بنابراین، وقتی عصبی یا ناامید می‌شوم، احساس می‌کنم باید معذرت بخواهم و اوضاع را درست کنم. من کاتولیک هستم، و مراسم عبادی اعتراف را دوست دارم. با صدای بلند اعتراف کردن و بخشیده شدن احساس خوبی به من می‌داد."

جاناتان بیست و پنج سال دارد و دو سال از ازدواج او می‌گذرد و واقعاً از کارش لذت می‌برد. او می‌گوید: "همیشه نباید برنده شوم، و از دعوا کردن متنفرم. حتی اگر مقصر نباشم معذرت می‌خواهم تا اوضاع آرام شود. نمی‌خواهم وقتم را به بحث کردن تلف کنم. گمان می‌کنم من فردی عاشقم، نه جنگجو."

جالب توجه اینکه عده‌ای به من می‌گفتند "بهترین معذرت‌خواهی کننده" کسی است که بیشترین معذرت را بخواهد، حتی اگر مقصر نباشد. وقتی از سوزان پرسیدم: "چه کسی بهترین معذرت‌خواه است، تو یا شوهرت؟" گفت: "شوهرم. در حقیقت، نود درصد اوقات او معذرت‌خواهی می‌کند، حتی وَقتی مقصر نیست. می‌خواهد میان ما آرامش برقرار باشد، بنابراین معمولاً او اول معذرت می‌خواهد."

آدریانا هم به من گفت: "شوهرم بهترین معذرت‌خواه است، چون نمی‌خواهد میان ما فاصله بیفتد. او نمی‌تواند بحث و دعوا را تحمل کند."

دان گفت همسرش، دنیس، بهترین معذرت‌خواه است. "او دوست ندارد بحث و مخالفت را تحمل کند و به آن ادامه دهد. تا کسی معذرت نخواهد او عقیده ندارد که بحث به پایان رسیده است، بنابراین او معذرت می‌خواهد، حتی اگر من مقصر باشم."

به نظر دان آن معذرت‌خواهی‌ها آزاردهنده بودند. "او مرا عصبانی می‌کند. می‌خواهم با من بجنگد، اما او معذرت می‌خواهد."

دنیس توضیح داد: "فقط می‌خواهم این اضطراب و تنش برطرف شود."

«صلحی» که به رنجش منتهی می‌شود

این افراد و آدم‌های مثل این‌ها به هر قیمتی خواهان صلح هستند. ترجیح می‌دهند اشتباه را بپذیرند، ولی دعوا و بحث متوقف شود. آرامش هیجانی بسیار مهم‌تر از بر حق بودن است. شاید در ظاهر رفتاری ستودنی باشد، اما بیشتر اوقات رنجش خاطر پدید می‌آورد.

ژان و کنت پانزده سالی می‌شود ازدواج کرده‌اند و خارج از ویرجینیا زندگی می‌کنند. او گفت: "من بیشتر اوقات معذرت‌خواهی می‌کنم. کنت احساساتش را خوب بیان می‌کند. و برای اینکه گذشته را فراموش کنیم و

چیزی که او را ناراحت کرده است به فراموشی بسپاریم، من معمولاً معذرت می‌خواهم. بیشتر اوقات احساساتم را نشان نمی‌دهم، چون باید معذرت بخواهم، حتی اگر من مشکل را ایجاد نکرده باشم."

چنین رنجش خاطری بیشتر اوقات میان دو نفر فاصله ایجاد می‌کند. در ظاهر به نظر می‌رسد که اوضاع نسبتاً آرام است، اما در باطن انفجار عاطفی رخ می‌دهد.

اگر فردی چنین رنجش عاطفی را احساس کند، زمان آن است که نزد مشاور یا دوستی معتمد برود. اگر نتوانید به رنجش خود اعتراف کنید، رابطه خراب می‌شود. صلح و آشتی به هر قیمتی، روابط خوبی را به وجود نمی‌آورد. باید معذرت‌خواهی خالصانه باشد. وقتی برای اجتناب از مقابله با مسئله معذرت می‌خواهیم و درصدد آشتی درست نیستیم، معذرت‌خواهی خالصانه و صادقانه نیست. یادتان باشد، هدف معذرت‌خواهی برخوردارشدن از بخشش شخصی است که به او توهین کردید و آشتی‌کردن با اوست.

در فصل نهم به آن روی سکه نگاه می‌کنیم، یعنی بخشیدن کسانی که معذرت می‌خواهند. همین‌طور به این سؤال می‌پردازیم که "اگر شخص برای کار یا رفتار اشتباه و آزاردهنده‌اش معذرت نخواهد چه؟"



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل نهم



بخشیدن را بیاموزیم

در این فصل، از معذرت‌خواهی *کردن* به *پذیرش* معذرت‌خواهی می‌رسیم. همان‌طور که دریافته‌ایم، بخشیدن کسی به خاطر رفتار اشتباهش سخت است، بخصوص اگر توهین شدید باشد.

اجازه دهید شفاف‌تر بگویم: نیاز به بخشش همیشه با اهانت شروع می‌شود. انجمن بخشش بین‌المللی را پروفسور رابرت انرایت[1] پایه‌گذاری کرد. کسی که بنیان‌گذار بخشش است، بخشش را همچون مسئله‌ای اخلاقی تعریف می‌کند: «بخشش، پاسخی است به بی‌عدالتی (اشتباهی اخلاقی)»، و

1- Robert Enright

«خوبی در مقابل بدی.» اگر هیچ اهانتی رخ نداده باشد، پس بخشش زیاد مهم نیست.

همهٔ معذرت‌خواهی‌های خالصانه همین دو هدف را دارند: اهانت کننده بخشیده و رابطه اصلاح شود. وقتی بخشش و آشتی رخ می‌دهد، رابطه رشد خود را پی می‌گیرد.

اگر شخصی که به شما توهین کرد به زبان اصلی معذرت‌خواهی شما صحبت کند بخشش بسیار آسان‌تر می‌شود. هر چند، بخشش، یک انتخاب است. وقتی کسی از من و شما معذرت می‌خواهد، می‌توانیم انتخاب کنیم که ببخشیم یا نه.

همانند سقوط بمب

حتی توهین جزیی و کوچک هم ممکن است همانند سقوط بمب عمل کند. این عمل، شادابی رابطه را نابود می‌کند. اگر به شما توهین کرده باشند، می‌دانید چه احساسی دارد: رنجش، خشم، ناامیدی، بی‌اعتمادی و احساس طردشدگی و خیانت وجود دارد. فرد توهین‌کننده خواه همکار، هم‌اتاقی، همسر یا پدر مادر باشد، پرسش این است: *چطور امکان دارد مرا دوست داشته باشند و چنین حرفی بزنند یا چنین کاری انجام دهند؟* کوزهٔ عشق شما شکسته خواهد شد.

پیامدهای بیشتری هست: حس عدالت شما مورد بی‌احترامی قرار گرفته است. گویی سربازان کوچک اخلاقی درون شما می‌ایستند و می‌گویند: "این درست نیست. ما برای شما می‌جنگیم." همهٔ وجود شما می‌خواهد به آن سربازان بگوید: "حمله!" اما شما مطمئن نیستید که این کار درستی باشد. برای این ارتباط ارزش قایلید. فکر می‌کنید، *شاید منظورشان آن نبوده که به نظر می‌آمده است، یا شاید شما ماجرا را کامل متوجه نشدم.*

وقتی سعی می‌کنید اطلاعات به‌دست آورید منطق حکمفرما می‌شود. شاید پی ببرید که اشتباه کرده‌اید. درست متوجه موقعیت نشده‌اید. بنابراین، خشم شما فروکش می‌کند و به گسترش رابطه ادامه می‌دهید. از سوی دیگر، ممکن است بررسی، بدترین ترس‌های شما را تشدید کند. این واقعیت دارد و بدتر از آنی است که تصور می‌کردید.

شخصی در حق شما اشتباه کرده است. شما را رنجانده و به شما بی‌احترامی کرده است. کلماتش نامهربانه و غیرمحترمانه بودند. حالا این توهین به صورت مانعی میان او و شما قرار می‌گیرد.

بیشتر اوقات این وضعیت با پاسخ ما پیچیده می‌شود. او بر سر شما فریاد می‌کشد، بنابراین شما هم همین کار را با او می‌کنید. او شما را هل داد، شما هم او را هل دادید. او به شما بی‌احترامی کرد، شما هم با او مقابله کردید. حالا هر دو متهم به توهین کردن هستید. تا زمانی که هر دو از یکدیگر معذرت نخواهید و یکدیگر را نبخشید، مانع عاطفی کامل از میان شما برداشته نمی‌شود.

چون همهٔ ما کامل نیستیم، گاهی نمی‌توانیم با عشق، وقار، احترام با یکدیگر رفتار کنیم، بنابراین معذرت‌خواهی و بخشش عناصر اصلی روابط سالم هستند. مهم نیست چه کسی اول معذرت می‌خواهد. مهم این است که هر کدام از شما معذرت بخواهد. معذرت‌خواهی به بخشش منتهی می‌شود. بنابراین اجازه دهید به هنر بخشیدن نگاه کنیم.

بخشش چیست؟

ابتدا، اجازه دهید معنی کلمهٔ بخشش را مشخص کنیم. سه کلمهٔ عبری و چهار کلمهٔ یونانی، بخشیدن را به زبان انگلیسی ترجمه می‌کنند. آن‌ها مترادف‌های اصلی با اندکی تفاوت در معنا هستند. نظرهای بسیار مهم این‌ها

هستند: "پوشاندن، دور کردن، عفو کردن، رها کردن، مهربان بودن با دیگران."

معمول‌ترین این‌ها نظرها محوکردن نادیده گرفتن گناهان و (اشتباهات) دیگری است. برای مثال، در کتاب مقدس آمده «تا اندازه‌ای که شرق و غرب از هم فاصله دارند، او گناهان ما را از ما می‌زداید." این کتاب مقدس از بخشش خدا سخن می‌گوید؛ بنابراین، بخشش پروردگار فرد را از قضاوت خدا و از مجازات کسی که از قانون خدا تخطی کرده است رها می‌کند. دوباره در کتاب مقدس آمده است: "او طبق گناهانی که انجام داده‌ایم با ما رفتار نمی‌کند." واضح است، بخشش خدا یعنی که گناهان ما مانع ارتباط ما و خدا نمی‌شود. بخشش و عفو خدا این فاصله را برمی‌دارد و به ما اجازه می‌دهد از خدا پیروی کنیم.

همین شامل بخشش انسان نیز می‌شود. بخشش یعنی تصمیم بگیریم که مجازات را برداریم، و فرد توهین‌کننده را عفو کنیم، یعنی اهانت را رها سازیم و فرد توهین کننده را به زندگی خود دعوت کنیم. بخشش احساس نیست، بلکه تصمیم است. این تصمیمی است که به رشد رابطه و برداشتن مانع منتهی می‌شود.

اگر شما کسی هستید که توهین کرده‌اید، بخشش یعنی که شما به دنبال انتقام نیستید، شما خواستار اجرای عدالت نیستید، و اجازه نمی‌دهید این توهین میان شما فاصله بیندازد. بخشش به آشتی منجر می‌شود. این به آن معنا نیست بی‌درنگ اعتماد حفظ می‌شود. بعداً در این باره سخن می‌گوییم. آشتی یعنی که هر دوی شما از این مسئله می‌گذرید و اکنون به آینده فکر می‌کنید.

چرخهٔ بخشش

معذرت‌خواهی قسمت مهم چرخهٔ بخشش را تشکیل می‌دهد. توهین انجام شده؛ معذرت‌خواهی هم به عمل آمده و بخشش نیز اجرا شده است.

الگوی الهی

باز هم می‌گویم، این چرخه را به طور آشکار در رابطهٔ خدا با انسان‌ها می‌بینیم. حضرت عیسی(ع) این پیام را به قوم بنی اسرائیل داد: "نابرابری‌تان شما را از خدای‌تان جدا کرده است؛ گناهان شما چهرهٔ خدا را از شما پنهان ساخته است، پس او صدای شما را نمی‌شنود." ما هرگز از عشق خدا جدا نشدیم، اما نافرمانی‌مان ما را از پیروی او دور کرد. در کتاب عهد جدید به ما یادآوری می‌شود که "جزای گناه مرگ است." مرگ آخرین تصویر جدایی است. البته، خدا این را برای مخلوقاتش نمی‌خواهد. بنابراین، نویسنده سریع اضافه می‌کند:"هدیهٔ خدا زندگی ابدی است."

برای آنکه بخشش خدا شامل حال ما شود، انسان‌ها باید با پشیمانی و توبه و ایمان به خدا پاسخ دهند. پیام روشن است. اگر از بخشش خداوند برخوردار می‌شویم، باید به گناه خود اعتراف کنیم و بخشش او را بپذیریم. حضرت یوحنا می‌نویسد: "اگر به گناهان خود اعتراف کنیم، [خدا] وفادار است و گناهان ما را می‌بخشد." بنابراین، برای حفظ حمایت و همراهی خدا، باید به گناهان خود اعتراف کنی، و یک راه آن معذرت‌خواهی کردن است. لحظه‌ای که معذرت بخواهیم، آغوش گرم پروردگار را لمس می‌کنیم. فاصله از میان برداشته می‌شود. و ما دوباره در مشت خدا قرار می‌گیریم.

من به بخشش خدا نسبت به ما توجه کرده‌ام، چون در کتاب مقدس آمده است که ما انسان‌ها باید یکدیگر را ببخشیم همان طور که خدا ما را

می‌بخشد. این الگوی الهی است، و الگویی عاقلانه و احتیاط‌آمیز برای معذرت‌خواهی کردن در دنیای امروز است. بخشیدن دو عنصر اساسی دارد: (۱) اعتراف و پشیمانی از سوی توهین کننده؛ و (۲) بخشش از سوی کسی که در حق او گناه کرده‌اید.

در کتاب مقدس این دو هرگز از هم جدا نمی‌شود. بنابراین، در مورد انسان، معذرت‌خواهی عنصر مهمی در چرخهٔ بخشش است. به همین علت است که ما اولین نیمهٔ این کتاب را دربارهٔ نحوهٔ درست معذرت خواستن نوشتیم. هر چند، وقتی معذرت می‌خواهید، شخصی که به او توهین شده است حق انتخاب دارد. ببخشد یا نه. بخشش در را به روی آشتی بین هر دوی شما می‌گشاید. نبخشیدن به بیشتر خراب شدن رابطه منجر می‌شود.

حضرت مسیح به پیروانش فرمود: "با دیگران آن گونه رفتار کنید که دوست دارید با شما رفتار کنند." بیشتر ما دوست داریم وقتی شکست می‌خوریم یا اشتباه می‌کنیم ما را ببخشند و بنابراین، تشویق می‌شویم تا کسانی را که به ما توهین کردند ببخشیم. پیام دینی این است: می‌توانیم ببخشیم، چون خدا ما را بخشیده است. خدا ما را می‌بخشد چون مسیح تاوان گناهان ما را داده است. بنابراین، توانایی ما برای بخشش دیگران از خدا سرچشمه می‌گیرد. همیشه خوب است این دعا را بخوانیم: "پروردگارا، به من کمک کن ببخشیم."

اقدامات اولیه را برای بخشیدن را انجام دهید

سناریوی آرمانی این است که وقتی به دیگران توهین روا می‌داریم، در جهت معذرت‌خواهی اقدام کنیم. در رابطهٔ ما با خدا، کتاب مقدس ما را تشویق می‌کند تا دربارهٔ گناهان خود قضاوت کنیم پیش از آنکه خدا دربارهٔ ما

قضاوت کند. همین‌طور در روابط انسانی، باید سریع به اشتباهات خدا اعتراف کنیم و خواهان بخشش باشیم.

وقتی کسی معذرت نمی‌خواهد

اگر کسی که به من توهین کرد از من معذرت نخواهد چه؟ من با مهربانی با او برخورد می‌کنم. این روش را مسیح به مردم آموزش داد. "اگر برادرتان در حق شما بدی کرد، او را سرزنش کنید؛ و اگر پشیمان شد، او را ببخشید. و اگر او هفت بار در روز به شما بدی کرد، و هفت بار در روز به سمت شما برگشت و گفت «من پشیمانم» او را ببخشید." الگو شفاف است. توهینی صورت گرفته است. شخص سریع معذرت نمی‌خواهد. بنابراین با توهین کننده مقابله می‌کنید و از او می‌خواهید که معذرت بخواهد. اگر شخص معذرت خواست، پس او را می‌بخشید، تا زمانی که فرد متخلف درصدد معذرت‌خواهی است هیچ محدودیتی برای بخشش وجود ندارد.

اگر متخلف از معذرت خواستن اجتناب کرد، حتی وقتی که با رفتار بد او مقابله کردند چه؟ برای بار دوم به سراغ او می‌رویم، به او از اشتباه و توهینش می‌گوییم و به وی فرصت می‌دهیم معذرت بخواهد. دوباره، مسیح راهکار شفافی به پیروان خود داد. "اگر برادرت به تو بدی کرد، به سراغ او برو و در خلوت دربارهٔ اشتباهش با او سخن بگو. اگر به حرف تو گوش داد برادرت را به‌دست آورده‌ای. اما اگر گوش نداد، دو بار دیگر این کار را انجام بده..."

الگو باز هم مشخص است. دو یا سه بار به سراغ او برو. هر بار بخواهید که او را ببخشید و با هم آشتی کنید. شاید در پایان، متخلف نخواهد نیاز به بخشش را بپذیرد و از معذرت‌خواهی اجتناب کند. حتی آن وقت، باید برای او دعا کنی، و عشق خدا را بطلبی، و امیدوار باشی که از رفتار بد خود پشیمان و از بخشش برخوردار شود.

لطفاً دقت کنید که مسیح نگفت وقتی متخلف نمی‌خواهد معذرت‌خواهی کند ما باید او را ببخشیم. مسیح مسئلهٔ گناه اخلاقی را مورد توجه قرار می‌دهد: "اگر برادرت در حق تو بدی کرد" برخی از عصبانیت‌های ما در روابط فقط عصبانیت هستند. همسر ما به روش ما ماشین ظرفشویی را خالی نمی‌کند. شاید درخواست تغییر روش کنیم، اما اگر همسر ما این کار را انجام نداد، این ضعف اخلاقی نیست. وقتی به بسیاری از این عصبانیت‌ها در روابط می‌نگریم، می‌توانیم آن‌ها را تحمل کنیم و بپذیریم. اما ضعف‌های اخلاقی همیشه مانع هستند و فقط با معذرت‌خواهی و بخشیدن از میان برداشته می‌شوند.

بنابراین، اگر پس از چند بار گوشزد، شخصی برای رفتار اخلاقی بد معذرت نخواهد، باید او را به خدا واگذار کنیم، و بگذاریم خدا مراقب او باشد و اصرار نکنیم که خودمان او را به جزای عملش برسانیم. کتاب مقدس می‌آموزد که انتقام به خدا تعلق دارد، نه به انسان. دلیلش این است که فقط خدا همه چیز را دربارهٔ آن شخص می‌داند، نه تنها دربارهٔ اعمال او بلکه از نیات وی نیز باخبر است، و خدا بهترین قاضی است.

شخص را به خدا واگذار کنید

بنابراین، کسی که از شخص دیگری رنجیده و عصبانی است باید او را به خدای دانا و توانا واگذار کند. که قادر است هر آنچه عادلانه و درست است در مورد وی اعمال کند.

مسیح خود الگوی ما بود. مسیح خود انتقام کسانی را که به او بدی کرده بودند نگرفت، بلکه آنان را به خدا واگذار کرد، و می‌دانست که خدا به حق قضاوت می‌کند. بیشتر اوقات، وقتی در حق ما بدی می‌کنند، می‌پنداریم اگر خواستار عدالت شویم، دیگر کسی مرتکب کار بد نمی‌شود. می‌توانید دوستی

را که در حق شما بدی کرده به خدا واگذار کنید، و بدانید که خدا بهترین کار ممکن را به نفع شما به انجام می‌رساند. او بیشتر از شما به حق و عدالت اهمیت می‌دهد.

وقتی شخص را به خدا واگذارید، آن‌گاه وقت آن است که به گناه خود اعتراف کنید. یادتان باشد، رنجش و خشم گناه نیستند. اما بیشتر اوقات ما اجازه می‌دهیم خشم ما را به رفتار گناه‌آلود وادارد. کلمات خشونت‌آمیز و ویران‌کننده را باید نزد خدا اعتراف کنید. اجازه ندهید امتناع شخص از معذرت‌خواهی شما را از معذرت خواستن باز دارد. شاید او شما را ببخشد شاید هم نبخشد، اما وقتی معذرت خواسته‌اید، می‌توانید در آینه به چهرهٔ خود نگاه کنید و بدانید که می‌خواهید به اشتباهات خود اعتراف کنید و آن‌ها را بپذیرید.

وقتی فرد معذرت‌خواهی‌کننده به زبان شما صحبت نمی‌کند، او را ببخشید

اگر شخصی که عذر می‌خواهد به زبان معذرت‌خواهی شما سخن نمی‌گوید چه؟ بیشتر اوقات این طور است. در حقیقت، همین امر انگیزهٔ نوشتن این کتاب بود. ما معتقدیم هزاران نفر هستند که صادقانه معذرت می‌خواهند، اما معذرت‌خواهی آنان صادقانه به شمار نمی‌آید چون نمی‌توانند به زبان معذرت‌خواهی آن شخص حرف بزنند.

اگر کسی این کتاب را بخواند و صحبت کردن به زبان معذرت‌خواهی طرف مقابلش را یاد بگیرد عالی است. هر چند، با یادگیری آن زبان، شاید درک پنج زبان معذرت‌خواهی به شما کمک کند دل آنان را به‌دست آورید و آنان را درک کنید. شاید با معذرت‌خواهی به همان زبانی که می‌دانند، صادقانه باشند. این نگرش به شما کمک می‌کند آنان را ببخشید، حتی اگر به زبان شما صحبت نکنند.

مادری را به یاد می‌آورم که گفت: "پس از آنکه حرف‌های شما را دربارهٔ پنج زبان معذرت‌خواهی شنیدم، بخشیدن پسر بزرگم برای من خیلی آسان‌تر بود. او سی ساله است و بارها معذرت‌خواهی کرده است. اما همهٔ آنچه می‌گوید «متأسفم» است. به نظر او این یعنی معذرت‌خواهی. به نظر من، این زیاد مورد قبولَ نیست. می‌خواهم بشنوم که می‌گوید: «من اشتباه کردم؛ آیا مرا می‌بخشی؟» اما همیشه به گفتن همان «من متأسفم» اکتفا می‌کند.

"در گذشته، بیشتر اوقات او را بخشیده‌ام. اما همیشه صادق بودن او برای من سؤال بوده است. پس از سخنرانی شما، فهمیدم که او صادق بوده و به زبان معذرت‌خواهی خودش صحبت می‌کرده است. و با وجودی که زبان معذرت‌خواهی ما مشترک نبود، معتقدم که او خلوص نیت داشته است. بنابراین بخشیدن او برای من آسان‌تر می‌شود."

خطر خیلی راحت بخشیدن

برخی از ما از کودکی طوری تربیت شده‌ایم که سریع و آزادانه ببخشیم. اگر کسی با یکی از زبان‌های معذرت‌خواهی عذرخواهی کند ما او را می‌بخشیم و ذره‌ای هم به صادقانه نبودن معذرت‌خواهی او فکر نمی‌کنیم. با این کار، رفتار مخرب او را تقویت می‌کنیم.

لیزا و شوهرش، بن، در اولین سال ازدواجشان با استرس‌دهنده‌های زیادی روبه‌رو شدند: نقل مکان به شهر جدید، فروش خانهٔ قبلی و خرید خانهٔ جدید. لیزا پیوسته مریض بود؛ و بن شغل جدیدی داشت، پدر مادرش از هم جدا شده بودند و پدرش تهدید به خودکشی کرده بود. لیزا در نامه‌ای که به من (جنیفر) نوشته بود مانع اصلی را این طور توصیف کرده بود: "شوهرم به من خیانت کرده است."

نامهٔ لیزا را با دقت خواندم: "احساس کردم خدا به من دستور داده است او را ببخشم و به او عشق بورزم. من هم همین کار را کردم. به این نتیجه رسیدم با همهٔ اتفاقاتی که پشت سر گذاشتیم، هر کسی ممکن است اشتباه کند. من آزادانه او را بخشیدم و دو بار بیشتر دربارهٔ خیانت او حرف نزدم. هر چند، یک سال پس متوجه شدم با زن دیگری است. این بار به او سخت گرفتم، و نتایجی هم عایدم شد. از مشاور کمک خواستم. شوهرم گفت متأسف و پشیمان است.

"هشت سال بعد، شوهرم، دور از چشم من، همچنان به روابطش ادامه داد. روزی به من تلفن زد و گفت: «من عاشق زن دیگری هستم و امشب به خانه نمی‌آیم.» در آن وقت بود که همهٔ قفل‌ها را عوض کردم و او را به دفتر وکیل بردم تا برگهٔ طلاق را امضا کند."

لیزا و بن یک سال از هم جدا بودند. در طی آن مدت، زخم‌های ازدواجشان را التیام بخشیدند. لیزا گفت: "خدا معجزه کرد و با استفاده از مشاوره و مشخص کردن حد و مرزهای سالم، مشکل را حل کردیم و چهاردهمین سالگرد ازدواجمان را جشن گرفتیم."

بله، پایان شگفت‌انگیزی است، و لیزا می‌گوید که خدا زندگی زناشویی ما را نجات داد. هنوز هم ناراحت است که چرا اجازه داده بود رفتار خیانت‌آمیز بن این‌قدر طولانی ادامه پیدا کند و چرا زودتر اقدام جدی نکرده بود." اگر پنج زبان معذرت‌خواهی را می‌دانستم و دربارهٔ خالص بودن معذرت‌خواهی بهتر قضاوت می‌کردم، حد و حدود محکم‌تری برای ازدواجمان مشخص می‌کردم. و کمتر وابستهٔ متقابل بودم و ضعف نشان می‌دادم و آن را بخشش نام می‌گذاشتم. قدرت تشخیص پشیمانی واقعی من افزایش یافت و مرا از سال‌ها غم و اندوه تحمل‌ناپذیر نجات داد."

گمان می‌کنم حق با لیزا است. اگر کسی را به خاطر رفتار منفی مسئول بدانید عملی عاشقانه است. اگر لیزا زودتر پنج زبان معذرت‌خواهی را یاد می‌گرفت، شجاعت این را داشت که پس از نخستین تخلف بگوید: "من تو را خیلی دوست دارم و نمی‌توانم اجازه دهم به این رابطه ادامه دهی، مگر اینکه هر دو به مشاوره برویم. رابطهٔ ما برای من خیلی مهم است و نمی‌توانم از این توهین آسان بگذرم." در ضعف های اخلاقی مهم، باید با علت رفتار مقابله کنیم تا تغییری بلندمدت و درست صورت گیرد.

«به زمان نیاز دارم»

پیشتر گفتیم که دو پاسخ به معذرت‌خواهی وجود دارد: بخشیدن یا نبخشیدن. در واقعیت، پاسخ سومی نیز امکان‌پذیر است: "لحظه‌ای فرصت بده درباره‌اش فکر کنم. می‌خواهم تو را ببخشم، اما باید کمی به آن فکر کنم."

گاهی آن قدر شدید آسیب می‌بینیم که نمی‌توانیم خود را از لحاظ احساسی، روحی، و جسمی به مرحلهٔ بخشیدن برسانیم. به زمان نیاز داریم تا درون ما شفا یابد، و به تعادل عاطفی دست یابیم، یا گاهی به سلامت جسمانی باز گردیم تا ظرفیت و توانایی بخشیدن را باز یابیم. من(گری) به یاد دارم که شوهری گفت: "پس از اولین دروغ همسرم دربارهٔ اعتیاد به موادمخدر، تصمیم گرفتم او را ببخشم و روی زندگی زناشویی‌مان کار کنم، زیرا فکر می‌کردم او از کاری که کرده واقعاً پشیمان است. متقاعد شده بودم که دیگر آن کار را تکرار نمی‌کند. اما حالا، او بارها این کار را تکرار کرده است. وارد برنامهٔ درمانی شد، اما سه هفته پیش از اتمام آن، رهایش کرد. گفت خودش به تنهایی می‌تواند مواد را ترک کند. خب، ترک نکرد. در عرض یک هفته دوباره به مصرف موادمخدر روی آورد.

"این بار از من فرصت دیگری می‌خواهد. می‌گوید به برنامه عمل می‌کند. من قبول کردم هزینهٔ درمان را بپردازم، اما نمی‌دانم آیا می‌توانم او را ببخشم یا نه. من غرق موضوع او شدم. می‌خواهم برای وی دعا کنم، اما حالا نمی‌خواهم او را ببینم."

من با این شوهر همدلی زیادی کردم. چه کسی می‌تواند بی میلی او را به بخشیدن درک کند؟ چه کسی می‌تواند به او اطمینان بدهد که معذرت‌خواهی همسرش صادقانه و خالص است؟ و چه کسی به او اطمینان می‌دهد که این اتفاق دوباره تکرار نمی‌شود؟ به نظر می‌رسد همهٔ شواهد عکس این قضیه را ثابت می‌کند.

او گفت: "من همسرم را دوست دارم و او نیز می‌گوید مرا دوست دارد. اما چطور ممکن است؟ اگر کسی را دوست داشته باشی چطور می‌توانی این کار را بکنی؟ این راه عجیبی برای نشان دادن عشق است. امیدوارم بموقع بتوانم او را ببخشم. امیدوارم صادقانه معذرت بخواهد. امیدوارم که بفهمد مسیر اشتباهی را طی کرده است. اما حالا، نمی‌دانم."

این شوهری است که در درون می‌خواهد همسرش را ببخشد. می‌خواهد رابطهٔ عاشقانهٔ خوبی داشته باشد، اما نمی‌داند آیا می‌تواند او را ببخشد یا نه. زمان حقیقت را آشکار می‌کند. او خود را به اتفاقات آینده می‌سپارد، و دعا می‌کند و منتظر است. گاهی، این تنها روش واقع‌گرایانه برای بخشیدن است. در ضمن، باید هیجاناتش را با خدا در میان بگذارد و اجازه ندهد رنجش او به تنفر و تلخی بدل شود.

اعتماد: گیاهی لطیف است

بخشش ما را به بازسازی اعتماد باز می‌گرداند. بخشش و اعتماد با هم برابر نیستند. چون بخشش تصمیم است، و پس از شنیدن معذرت‌خواهی خالصانه

می‌توان از آن استفاده کرد. اگرچه، اعتماد **تصمیم** نیست، بلکه **احساس** است. اعتماد یعنی اطمینانی قلبی داشته باشید که به قول خود عمل می‌کنید.

بدیهی است که اعتماد جنبهٔ شناختی دارد. جملهٔ "تصمیم می‌گیرم که باور کنم شما شَخص درستی هستید" جمله‌ای مبنی بر اعتماد است. هر چند، این جمله از هیجانات سرچشمه می‌گیرد. اعتماد این است که بتوانم به احساس تو اعتماد کنم و به آن شک نداشته باشم. حفاظ احساسی‌ام را کنار بگذارم، چون تو آگاهانه مرا نمی‌رنجانی.

در بیشتر روابط، اعتماد در مراحل اولیهٔ رابطه رشد می‌کند. مگر اینکه در گذشته سخت آسیب دیده باشیم. اگر در ماه‌های اول آشنایی مورد تردید برانگیزی پیدا نکنیم، اعتماد اولیهٔ ما تأیید و عمیق می‌شود.

پس، اعتماد، حالت احساسی عادی روابط سالم است. دوستان به یکدیگر اعتماد می‌کنند. زن و شوهرها به هم اعتماد می‌کنند. همکاران معمولاً به هم اعتماد می‌کنند. با این همه، وقتی اعتماد انسان سلب شود یا به کسی خیانت کنند، با یک عذرخواهی و درخواست بخشش اعتماد شخص برنمی‌گردد. اعتماد از بین می‌رود، زیرا شخص اعتمادپذیر بودن خود را زیر سؤال برده است. اگر صادق باشم، می‌گویم: "من تو را به این علت می‌بخشم که ایمان دارم تو صادقانه معذرت می‌خواهی. اما برای اینکه خیلی صادق باشم، مثل قبل به تو اعتماد نمی‌کنم."

دوست دارم اعتماد را همچون گیاهی لطیف تجسم کنم. وقتی اعتماد سلب شود، گویی کسی گیاهی را لگد کرده و آن را به داخل لجن فرو برده است. سرانجام باران و خورشید به گیاه کمک می‌کنند تا دوباره رشد کند و به حالت اول خود برگردد؛ اما این امر یکشبه اتفاق نمی‌افتد. خب، وقتی

اعتماد ما در روابط از بین می‌رود چطور آن را بازسازی کنیم؟ باید هر روز یک بار اعتماد کنیم.

معذرت‌خواهی خالصانه و بخشش واقعی در را به سوی افزایش اعتماد می‌گشاید. چطور این اتفاق می‌افتد؟ در تجربه‌ای که در کار با زوج‌ها به دست آورده‌ام، وقتی فرد متخلف تصمیم می‌گیرد زندگی خصوصی خود را برای موشکافی دقیق همسری که به او اهانت کرده است در اختیار او قرار دهد، زندگی رونق می‌یابد و به بهترین وجه پیش می‌رود.

برای مثال، تخلف در زمینهٔ پولی بود، او دسته چک، دفترچه حساب پس‌انداز و سهام خود را در اختیار او می‌گذارد و می‌گوید:«هر وقت خواستی این‌ها را بررسی کن. من حساب دیگری ندارم. من تو را به افرادی که این‌ها را مدیریت می‌کنند معرفی می‌کنم تا هر وقت خواستی این حساب‌ها را در دسترس داشته باشی."

اگر تخلف در زمینهٔ بی‌وفایی و خیانت باشد، پس اجازه می‌دهید شریک زندگی شما تلفن همراه، رایانه و هر ابزار ارتباطی دیگر شما را به طور کامل در دسترس داشته باشد. گزارشی از تمام اوقات خود به همسرتان می‌دهید و او را مجاز می‌دانید به شما زنگ بزند و از مکان حضورتان اطلاع حاصل کند. اعتماد با مرموز بودن تقویت نمی‌شود، بلکه با باز و آشکار رفتار کردن تقویت می‌شود. اگر تصمیم بگیرید مدتی قابل اعتماد باشید، همسرتان دوباره به شما اعتماد پیدا می‌کند. اگر با دروغ‌گویی ادامه دهید و اعتمادکردنی نباشید، خیانت کنید، پنهانکاری کنید و بهانه بیاورید، هرگز اعتماد دوباره جلب نمی‌شود. اعتماد تنها امید زنده ماندن است، اعتماد بارش و تابش درستی و صداقت است.

چون بازسازی اعتماد فرآیندی است که به گذشت زمان نیاز دارد، گاهی مردم به من گفته‌اند: "گمان می‌کنم همسرم را بخشیده‌ام. اما بعضی روزها

احساس می‌کنم او را نبخشیده‌ام. چون واقعاً به او اعتماد ندارم." آنان تلاش می‌کنند، چون بخشش و اعتماد را با هم آمیخته‌اند. خلاصه، بخشش انتخابی است برای برداشتن جریمه و بازگرداندن شخص به زندگی خودتان، به طوری که این رابطه بتواند به رشد خود ادامه دهد. از سوی دیگر، اعتماد، مرحله به مرحله باز می‌گردد. وقتی رفتار به مرور زمان تغییر یابد، کم‌کم نسبت به آن فرد احساس راحتی می‌کنید و به او خوشبین می‌شوید. اگر این حالت ادامه پیدا کند، سرانجام دوباره به اعتماد کامل می‌رسید.

چرخه را کامل کنید

بخشش این قدرت را دارد که حیات دوباره‌ای به رابطه بدهد. اگر تصمیم بگیرید که نبخشید، مرگ آن رابطه را تضمین کرده‌اید. بدون بخشش، روابط نابود می‌شوند. با بخشش، روابط شاد گردند و زندگی افراد دخیل در آن روابط را غنی سازند.

تخمین زدن قدرت بخشش سخت است. هدف هر معذرت‌خواهی خالصانه‌ای همین است. اگر بخششی صورت نگیرد، معذرت‌خواهی مثل سیم برقی که به دستگاه وصل نباشد آویزان می‌ماند. معذرت‌خواهی به تنهایی نمی‌تواند رابطه را بازسازی کند.

معذرت‌خواهی درخواست بخشش است. هدیهٔ بخشش است که سرانجام رابطه را ترمیم می‌کند. اگر با هم دوست باشیم و شما با ناعادلانه رفتار کردن به دوستی ما تجاوز کنید، اما سریع از من معذرت بخواهید، آیندهٔ رابطهٔ ما نه با تخلف شما معلوم می‌شود و نه با معذرت‌خواهی، بلکه با تمایل یا عدم تمایل من به بخشیدن شما آشکار می‌گردد. بخشش این چرخه را کامل می‌کند و به آشتی منتهی می‌شود. بدون بخشش، هدف معذرت خواهی باطل می‌شود.

کاری که بخشش نمی‌تواند انجام دهد

بگذارید بی‌درنگ اضافه کنم که بخشش همهٔ آثار اشتباه را پاک نمی‌کند. اگر مردی عصبانی شود و همسرش را کتک بزند و به چانهٔ او ضربه وارد آورد و فک او را بشکند، شاید صادقانه اعتراف کند و زن هم او را ببخشد، اما فک زن هنوز شکسته است و امکان دارد در سال‌های آینده برای او مشکل ایجاد کند. اگر دختر نوجوانی، برخلاف رضایت پدرومادرش و به اصرار دوستی موادمخدر مصرف کند و آن مواد تأثیرات بدی بر توانایی ذهنی او بگذارد، شاید آن دوست خالصانه و با دست و دلبازی معذرت بخواهد، دختر هم از پدر مادرش معذرت می‌خواهد، البته اگر توانایی ذهنی انجام‌دادن این کار را داشته باشد. شاید پدرومادر دختر را ببخشند، اما توانایی ذهنی دختر جوان برای همیشه از بین رفته است.

یکی از واقعیت‌های اصلی زندگی همین است. وقتی اعمالی مرتکب می‌شویم یا حرف‌هایی می‌زنیم که برای دیگری زیان‌آور است، عواقب آن اعمال و کلمات هرگز از بین نمی‌رود، حتی اگر بخشش انجام شود.

واقعیت دوم این است که بخشیدن همهٔ هیجانات دردناک را برطرف نمی‌کند. شاید زنی شوهرش را به خاطر کتک زدن او ببخشد، اما وقتی به کاری که شوهرش انجام داده است فکر می‌کند، یک بار دیگر دچار احساس ناامیدی، رنجش و طردشدگی می‌شود. بخشش یک احساس نیست؛ تعهد به پذیرش شخص است به رغم کاری که انجام داده است. این تصمیم برای درخواست عدالت نکردن و نشان دادن مهربانی و رحم است.

بخشش خاطرهٔ آن اتفاق را پاک نمی‌کند. ما از بخشیدن و فراموش کردن حرف می‌زنیم، اما در نهایت، هرگز فراموش نمی‌کنیم. همهٔ رخدادهای زندگی در مغز ما ضبط می‌شود. احتمال دارد که اتفاق بارها به ذهن هشیار بازگردد.

اگر تصمیم گرفته‌ایم که ببخشیم، خاطره را با احساسات رنجش نزد خدا می‌بریم، و به او می‌گوییم چه فکر و احساسی داریم، اما از او تشکر می‌کنیم که با لطف و رحمتش آن اهانت بخشیده شده است. پس، از خدا می‌خواهیم کاری مهربانانه و عاشقانه برای آن شخص انجام دهد. تصمیم می‌گیریم بر آینده متمرکز شویم و اجازه ندهیم ذهن ما با خطاها و شکست‌های گذشته که اکنون بخشیده شده‌اند وسوسه شود.

فرض کنید آماده‌اید ببخشید و بخشش خود را آشکار سازید، آن را چطور بیان می‌کنید؟ زیر چندین جملهٔ پیشنهادی آمده است.

جملات مربوط به بخشش

♥ از حرف تو خیلی ناراحت شدم. به گمانم این را می‌دانی. از اینکه معذرت خواستی ممنونم، چون اگر معذرت نمی‌خواستی نمی‌خواستم تو را ببخشم. اما چون تصور می‌کنم تو صادق هستی، می‌خواهم بدانی که تو را می‌بخشم.

♥ چه می‌توانم بگویم؟ تحت تأثیر معذرت‌خواهی تو قرار گرفتم. برای ارتباطمان ارزش زیادی قایلم. بنابراین، تصمیم می‌گیرم تو را ببخشم.

♥ نمی‌دانستم آیا می‌توانستم این حرف را خالصانه بزنم یا نه. از کار تو خیلی ناراحت بودم. گمان نمی‌کردم تو چنین رفتاری داشته باشی. اما دوستت دارم، و باور می‌کنم که معذرت‌خواهی تو صادقانه است. بنابراین تو را می‌بخشم.

♥ خطای کاری تو برای من هم از لحاظ مالی و هم از لحاظ زمانی گران تمام شد. می‌خواهم تو را به خاطر ایجاد این مشکل ببخشم بله، با برنامه‌ای که برای اصلاح این وضعیت داری می‌توانم تو را ببخشم.

♥می‌دانم چقدر برای تو سخت است که غرورت را زیر پا بگذاری و بگویی: "من اشتباه کردم" تو در چشم من خیلی عزیز شده‌ای و من تو را می‌بخشم.





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل دهم



یاد بگیرید در خانواده معذرت بخواهید

بدون معذرت‌خواهی خالصانه، روابط همچنان از هم گسیخته باقی می‌ماند. در خانواده‌ها روابط از هم گسیختهٔ بسیاری هست. بیشتر اوقات جوان‌ها با پدرومادرشان احساس غریبی می‌کنند. برادرهایی هستند که پانزده سال است با هم حرف نزده‌اند.

پدرومادرها با کلام یا با کتک زدن با فرزندانشان بدرفتاری می‌کنند و پس نمی‌خواهند معذرت بخواهند، و اجازه می‌دهند این فرزندان با احساس طردشدگی بزرگ شوند. من(گری) با زن و شوهرهای زیادی روبه‌رو شدم که با خشونت با هم رفتار می‌کردند، معذرت‌خواهی نمی‌کردند و سرانجام زندگی آنان با ناامیدی کامل ادامه می‌یافت.

ما معتقدیم که نگرش‌های موجود در این کتاب به بسیاری از اعضای این خانواده‌ها کمک می‌کند تا دوباره با هم ارتباط عاطفی برقرار کنند. در حقیقت، نمونه‌های زندگی واقعی افرادی که تصمیم گرفته‌اند معذرت‌خواهی کنند ثابت می‌کند که روابط خانواده را می‌توان بازسازی و احیا کرد.

البته، حتی معذرت‌خواهی‌های خالصانه هم همیشه به بخشش و تجدید روابط منتهی نمی‌شود؛ با وجود این، بدون معذرت‌خواهی رابطه همیشه گسیخته باقی خواهد ماند.

وقتی می‌خواهید بابت تقصیر کاری خود معذرت بخواهید، در را به سوی احیای روابط خانواده می‌گشایید.

معذرت‌خواهی از پدرومادر

چند سال پیش پسرم، دِرک، وقتی از مدرسه فارغ‌التحصیل شد، در ناحیهٔ هایت آشپزی در سن فرانسیسکو در کلیسایی مشغول به کار شد و در همان جا نیز زندگی می‌کرد. انجمن آن کلیسا بر ساخت روابط با نوجوانانی که به امید زندگی بهتر به آن شهر مهاجرت کرد، اما خود را بی‌خانمان یافته بودند، تمرکز کرد. در پایان سه سالی که در آن انجمن بود، دِرک به من گفت: "پدر، با هر کسی که در خیابان با او آشنا شدم با پدرومادرشان قهر بودند. بیشتر آن‌ها سال‌ها با خانواده تماس نداشتند." من دربارهٔ نوع روابط خانواده که چنین بیگانگی‌ای را پدید آورده بود پرس و جو کردم.

دِرک پاسخ داد: "پدرومادر بسیاری از آن‌ها رفتار کلامی، جسمی یا جنسی خوبی با فرزندان‌شان نداشتند." وقتی به اندازهٔ کافی بزرگ شدند، از خانه فرار کردند و هرگز به آن برنگشتند. هر چند، بقیه از اعضای خانواده‌هایی بودند که پدرومادرشان ثبات داشتند و حمایتگر بودند. اما در سال‌های نوجوانی، به موادمخدر روی آوردند. پدرومادرشان سعی کردند به

آنان کمک کنند اما سرانجام امیدشان را از دست دادند و تسلیم شدند، اجازه دادند این جوانان برای خودشان امرارمعاش کنند.

پسر نافرمان

زمانی یک هفته را با پدرم گذراندم و خیابان‌های سن فرانسیسکو را به همراه او قدم زدم و کسانی را که او با آنان رابطه برقرار کرده بود ملاقات کردم. وقتی به ماجراهای این جوانان گوش کردم، از اینکه شنیدم چه تعداد از پدرومادرها در شهرهای دور یا حومهٔ شهر هر روز دعا می‌کردند فرزندشان برگردد، تعجب کردم. به یاد داستانی افتادم که مسیح دربارهٔ مرد جوانی تعریف می‌کرد که از پدرش خواست ارث او را در زمان حیاتش به وی بدهد. پدر قبول کرد، و مرد جوان در حالی که جیب‌هایش و حساب بانکی‌اش پر از پول نقد بود پدرش را ترک کرد. آن مرد جوان از این فلسفه پیروی کرده بود: "بخور، بنوش و شاد باش، فردا را چه کسی دیده است." زمانی نگذشت که خودش را بی‌پول یافت و به کار غذادادن به چهارپایان پرداخت تا شکمش را سیر کند.

پسر، روزی با یاد خانهٔ پدری از خواب بیدار شد و تصمیم گرفت به خانه برگردد، و از پدرش معذرت بخواهد و ببیند آیا امکان دارد در مزرعه کارگری کند یا نه. سرانجام تصمیمش را عملی کرد و راه طولانی تا رسیدن به خانهٔ پدرش را پیمود و خالصانه معذرت خواست و درخواست کار به عنوان کارگر مزرعه را به پدرش داد. پدرش در کمال تعجب وی قبول کرد و او را بخشید و او را نه به عنوان کارگر بلکه به عنوان پسر تازه متولد شده پذیرفت.

وقتی به چشمان نوجوانان خیابان سن فرانسیسکو نگاه کردم، نمی‌دانستم اگر فقط بچه‌ها تصمیم به معذرت خواهی بگیرند چه تعداد از آنان با پدرومادرشان آشتی خواهند کرد.

بچه‌هایی که تمایل دارند اول معذرت‌خواهی کنند

مطمئن باشید، حتی بچه‌هایی که پدرومادرشان با آنان بدرفتاری کردند نیاز دارند که از آنانِ معذرت‌خواهی شود. اما تا آنان این فرآیند را شروع نکنند چنین اتفاقی نمی‌افتد. پدرومادرها نمی‌توانند از فرزندی که ارتباطی با او ندارند معذرت بخواهند. من ماجرای مارسی را به یاد دارم، او را در سمینار ازدواج میدوسترن ملاقات کردم. پدرش به او آزار جسمی رسانده و همین امر بر رابطهٔ جسمی او با شوهرش تأثیر گذاشته بود.

با اصرار شوهرش به مشاوره رفت و فهمید چه اتفاقی افتاده است. مارسی تصمیم گرفت با پدرش مقابله کند و با اتفاقی که سال‌ها قبل رخ داده بود یک طوری کنار بیاید. می‌دانست که او خودش مشکل ایجاد نکرده بود، اما سال‌ها اجازه داده بود رنجش و تلخی و خشم، او را از آشتی کردن با پدرومادرش باز دارد. سال‌ها می‌شد که آنان را ندیده بود.

مارسی، با کمک مشاور و حمایت شوهرش، به پدرومادرش زنگ زد و از آنان خواست که اجازه دهند به دیدنشان برود. و آنان قبول کردند.

مارسی آن را طولانی‌ترین سفر و سخت‌ترین گفت‌وگوی زندگی خود نامید. مارسی گفت: «در آن زمان چیزی دربارهٔ پنج زبان معذرت‌خواهی نمی‌دانستم، اما می‌دانستم که می‌خواهم با معذرت‌خواهی شروع کنم. بعدها سعی کردم به هر پنج زبان معذرت‌خواهی صحبت کنم.»

مارسی حرف‌هایش را این‌گونه به خاطر می‌آورد: "آمده‌ام تا برای اینکه اجازه دادم در تمام این سال ها خشم، نفرت و رنجش مرا از شما دور نگه دارد معذرت بخواهم. می‌دانم که اشتباه کرده‌ام، اما واقعاً متأسفم که ما همهٔ برای جبران آن این سال‌ها را از دست داده‌ایم. نمی‌دانم برای جبران آن

کاری می‌توانم انجام دهم یا نه. می‌خواهم در آینده متفاوت باشم و آمده‌ام تا از شما بخواهم مرا ببخشید.

«وقتی جمله‌ام تمام شد، پدرومادرم هر دو گریه کردند. اول مادرم مرا در آغوش گرفت و بعد پدرم مرا بغل کرد و گفت: «بله، بله.» من احتمال نمی‌دادم چنین اتفاقی بیفتد. پدرم در حالی که اشک در چشمانش بود، گفت: «من تو را می‌بخشم، اما ابتدا باید از تو بخواهم مرا ببخشی. می‌دانم کاری که با تو کردم اشتباه بود. هرگز این موضوع را با مادرت در میان نگذاشته‌ام، اما گمان می‌کنم که لازم است بداند من به شیوهٔ وحشتناکی با تو بدرفتاری کردم. از وقتی که به خدا ایمان آورده‌ام، از او بارها خواسته‌ام مرا ببخشد. امیدوارم مادرت بتواند مرا ببخشد.»

«پدرم را در آغوش گرفتم و گفتم: «من تو را می‌بخشم. من هم مسیحی هستم می‌دانم که مسیح به خاطر گناهان من و شما جان سپرد.»

"مادرم به من و پدرم نگاه کرد و گفت: «نمی‌دانم آیا می‌توانم تو را ببخشم یا نه؛ فکر اینکه این موضوع سال‌ها فرزندم را از من دور نگه داشته وحشتناک است.»

"دو ساعت به گفت‌وگو و گریه ادامه دادیم، من پدرومادرم را تشویق کردم تا به مشاوره بروند تا بتوانند بر هیجانات حاصل از این اتفاق کار کنند. این آغاز سفر شفابخشی همهٔ ما بود."

باید بی‌پرده بگویم به نظر من، اگر پدر مارسی به خاطر تخلفش معذرت‌خواهی نکرده بود، رابطه درست نمی‌شد. مارسی با مَعذرت‌خواهی خود با نقایص خویش مقابله کرد؛ و این کاری است که همهٔ ما می‌توانیم انجام دهیم. اما بیشتر اوقات، تمایل ما به معذرت‌خواهی فضایی عاطفی ایجاد می‌کند که معذرت‌خواهی برای دیگران را آسان‌تر می‌سازد. نمی‌دانم چند تن

از بزرگسالانی که در خیابان سن فرانسیسکو با آنان صحبت کردم وضعیت مشابهی دارند و اگر معذرت بخواهند رابطه‌شان بهبود می‌یابد.

معذرت‌خواهی از فرزندانی که اکنون بزرگ شده‌اند

حال، اجازه دهید به آن سوی معادله نگاه کنیم. هیچ پدرومادری کامل نیست. دیده‌ایم که بزرگسالان جوان معذرت‌خواهی‌های پدرومادرشان را می‌پذیرند و آنان را به خاطر بدرفتاری‌های شدیدشان می‌بخشند. اگر با فرزند خود که اکنون بزرگ شده است رابطه‌ای بیگانه دارید، چرا اقدامی برای معذرت‌خواهی نمی‌کنید؟ به اجتناب از سال‌ها دردی که اگر پدر مارسی به اشتباهش اعتراف و سال‌ها زودتر طلب بخشش می‌کرد، فکر کنید. شرمندگی او بهای اندکی بود که برای شفابخشی عاطفی می‌پرداخت و طلب بخشش او می‌توانست سال‌ها دوری و بیگانگی را از میان بردارد. همهٔ اشتباهات به اندازهٔ آزار و اذیت جنسی ویران‌کننده نیستند، اما وقتی با فرزندان خود بدرفتاری می‌کنیم و در مورد آنان دچار اشتباه می‌شویم، نتایج همیشه منفی است. پذیرفتن شکست‌ها و درخواست بخشش از فرزندان موانع ارتباطی را برطرف می‌کند.

رابطهٔ اجباری را بشناسید

اشتباهاتی که مرتکب می‌شویم به‌طور خاص اخلاقی نیستند، بلکه بیشتر ارتباطی هستند. در طول یک کنفرانس من دربارهٔ رابطهٔ پدرومادر و فرزند صحبت می‌کردم. بعد، برندا به سراغم آمد و پرسید: "می‌توانم ماجرایم را برای شما تعریف کنم؟" گفتم: "حتماً".

او شروع کرد: "پدرومادرم آدم‌های خوبی هستند، خیلی برای من زحمت کشیده‌اند. در حقیقت، مشکل همین جاست. من تنها فرزندشان هستم و

آنان هر دو زندگی‌شان را به من اختصاص داده‌اند. فلسفهٔ آنان این بود: "بگذار من برای تو انجام دهم" در نتیجه، من با این احساس که نمی‌توانم کاری انجام دهم بزرگ شدم. یادم می‌آید که وقتی هفت ساله بودم، صبح رختخوابم را مرتب کردم. چند دقیقه پس مادرم وارد اتاق شد و گفت: "آه، چه نامرتب" و به روش خودش تخت‌خواب مرا مرتب کرد. گمان کنم تصور می‌کرد که کار درستی انجام می‌دهد، اما با این کار روحیهٔ بی‌لیاقتی و ناکارآمدی را در من پرورش داد. من در کالج خوب درس نخواندم، و همهٔ این بخاطر خودانگارهٔ من بود."

برندا ادامه داد: "من پدرومادرم را خیلی دوست دارم. به نظر من ازدواج آنان خیلی خوب نبوده است که هر دو تنها با مراقبت از نیازهای من به رضایت می‌رسیدند. ای کاش آنان از یکدیگر مراقبت می‌کردند و اجازه می‌دادند من هم یاد بگیرم از خودم مراقبت کنم. ای کاش می‌توانستم احساسم را به آنان بگویم، اما نمی‌خواهم آنان را برنجانم. مادرم تعجب می‌کند چرا این قدر دیر به دیر به خانه می‌روم."

من با برندا همدلی کردم. جوان‌های بسیاری را دیده‌ام که با مشکلات مشابه دست و پنجه نرم می‌کنند. پدرومادر افراد سختکوشی هستند. کار سخت آنان را موفق کرده است. و آنان می‌خواهند کاری را که برای خودشان انجام دادند، برای فرزندان‌شان نیز انجام دهند. هرچند، آن قدر این کار را می‌کنند که فرزندانشان چیزی برای خود یاد نمی‌گیرند. مهربانی پدرومادر فرزندان را به آنان وابسته می‌کند، بخصوص از نظر مالی. این جوانان بزرگسال با آگاهی اندکی دربارهٔ ارزش پول بزرگ می‌شوند و انگیزهٔ زیادی برای کار کردن ندارند. این افراد نه تنها از لحاظ مالی عقب می‌مانند، بلکه درگیری‌های عاطفی و ارتباطی نیز پیدا می‌کنند.

اگر فرزند بزرگسالی دارید که رابطه‌ای اجباری و زورکی با او دارید، شاید بخواهید به الگوهای رفتاری پدرومادر بودن خودتان فکر کنید. شاید زمان معذرت‌خواهی فرا رسیده باشد.

حتی وقتی کارَ اشتباه غیرعمدی بوده معذرت بخواهید

قضیه این‌طور نیست که شما اشتباهات را به عمد مرتکب شده باشید. شما سعی می‌کردید از فرزند خود مراقبت کنید. هر چند، رفتار شما زندگی را برای پسر یا دختر شما سخت‌تر کرد. معذرت‌خواهی شما نمی‌تواند نارسایی‌های ارتباطی عاطفی فرزندتان را جبران کند، اما شاید رابطهٔ شما را بهبود بخشد. این حقیقت که شما اکنون از این موضوع که فرزندتان سال‌ها از آن مطلع بوده و نمی‌خواسته است به شما بگوید آگاه هستید، به او نشان می‌دهد که شما به ضعف‌های خود حساسید و شجاعت پذیرش آن‌ها را دارید.

اگر زبان اصلی معذرت‌خواهی فرزند خود را می‌دانید، از آن مطمئن شوید و در معذرت‌خواهی خود از آن استفاده کنید. اگر زبان معذرت‌خواهی او را نمی‌دانید، پیشنهاد می‌کنیم که به هر پنج زبان سخن بگویید، تا آن را پیدا کنید.

برای مثال، اگر زبان معذرت‌خواهی فرزند بزرگسال شما **پذیرش مسئولیت** است. یعنی دوست دارد جملهٔ "من اشتباه کردم" را از شما بشنود و شما این طوری معذرت نمی‌خواهید، ممکن است متوجه شوید که این نتایج دلخواه آشتی را به دنبال نخواهد داشت. معذرت‌خواهی خالصانه امکان بخشش و آشتی واقعی را فراهم می‌کند.

معذرت‌خواهی از خواهر و برادرها

بیشتر خواهر و برادرها، در فرآیند رشد، کاری می‌کنند یا جرفی می‌زنند که یکدیگر را می‌رنجانند. اگر معذرت‌خواهی کردن را یاد نگرفته باشند، این رنجش‌ها به موانع عاطفی رابطهٔ آنان تبدیل می‌شود. یادم می‌آید که میکائیل به دفتر مشاورهٔ من مراجعه کرد و گفت: "دو سال پیش مسیحی شدم، اما واقعاً چیزی مرا اذیت می‌کند. من و برادرم رابطهٔ زیاد خوبی نداریم؛ در حقیقت، پنج سال است که با او صحبت نکرده‌ام. از مراسم خاکسپاری مادرم، به این طرف با او حرف نزده‌ام."

بحث دربارهٔ سنگ قبر

پرسیدم: «چه اتفاقی افتاد که این‌طور شد؟»

"خب، بعد از مراسم خاکسپاری من و خواهرم با او دربارهٔ سنگ قبری برای قبر مادرم صحبت می‌کردیم. برادرم گفت اعتقادی به سنگ قبر ندارد، و این نوعی هدر دادن پول است. من از دست او عصبانی شدم و گفتم اگر چنین احساسی دارد، دیگر نمی‌خواهم او را ببینم. بنابراین من و خواهرم پول سنگ قبر را دادیم و من از آن به پس او را ندیده‌ام. این مرا زیاد اذیت نمی‌کرد تا اینکه مسیحی شدم، و در کتاب مقدس دربارهٔ بخشش خواندم. و گمان می‌کنم درست نیست با او مخالف باشم و حرف نزنم."

پرسیدم: "پیش از مراسم خاکسپاری رابطهٔ تو و برادرت چطور بود؟"

گفت: "خیلی خوب بودیم. نمی‌گویم عالی و صمیمی، اما هرگز به هم بی‌احترامی نمی‌کردیم. او زیاد به دیدن مادر نمی‌آمد. اما هفته‌ای یک‌بار می‌آمد. گمان می‌کنم موضوع سنگ قبر بهانه‌ای بود که اوضاع را بدتر کرد."

پرسیدم: "پدرت چه؟"

"وقتی بچه بودیم ما را ترک کرد. سال‌هاست او را ندیده‌ایم. مادرم هرگز دوباره ازدواج نکرد. همهٔ انرژی خود را صرف کار و تأمین مایحتاج ما کرد. گمان می‌کنم که دلیل اینکه از عقیدهٔ برادرم متنفرم همین باشد."

گفتم: "می‌فهمم برادرت تو را چقدر ناراحت کرده است. من هم اگر در این وضعیت قرار می‌گرفتم ناراحت می‌شدم. اما به نظرم وقتی به او گفتی دیگر نمی‌خواهی وی را ببینی زیاده‌روی کردی."

گفت: "می‌دانم، من خیلی عصبانی شدم، در آن لحظه این احساس را داشتم. اما می‌دانم که باید درستش کنم. خوب نیست دو برادر در یک شهر زندگی کنند، ولی با هم قهر باشند."

پرسیدم: "تا به حال برادرت برای چیزی از تو معذرت خواسته است؟"

لحظه‌ای فکر کرد و گفت: "تا به حال نشنیدم از من معذرت بخواهد. او به خواهرم گفت که متأسف است که وقتی مادر مریض بود به دیدن او نیامد. من خوشحال بودم که این را شنیدم، اما خیلی دیر شده بود."

زبان‌های معذرت‌خواهی را برای میکائیل توضیح دادم و به او گفتم چرا پرسیدم آیا برادرت تا به حال معذرت‌خواهی کرده است. توضیح دادم: "مردم بیشتر به زبانی که دوست دارند از آنان معذرت‌خواهی شود، معذرت می‌خواهند. چون به خواهرت گفته متأسف است که زیاد به دیدن مادرت نیامده است. گمان می‌کنم که زبان معذرت‌خواهی او ابراز تأسف و پشیمانی است. من متأسفم، از کاری که انجام دادم ناراحتم."

"واقعاً دلم برای تو تنگ شده بود"

"بنابراین، پیشنهاد می‌کنم که با برادرت تماس بگیر و برای حرفی که دربارهٔ سنگ قبر مادرت به او زدی از او معذرت بخواه."

گفت: "سخت است."

گفتم: "حق با توست. به احتمال زیاد یکی از سخت‌ترین کارهایی است که تاکنون در زندگی‌ات انجام داده‌ای، اما شاید مفیدترین کار باشد." هر دو با هم روی جملهٔ مناسب معذرت‌خواهی کار کردیم و چیزی مثل این یافتیم:

می‌دانم که در مراسم خاکسپاری مادر وقتی دربار سنگ قبر حرف زدی واکنش من خیلی شدید بود. از حرفی که به تو زدم احساس بدی دارم. می‌دانم اشتباه بود و، از آن زمان تا به حال زیاد درباره‌اش فکر کرده‌ام. واقعاً متأسفم که آن حرف را زدم. نمی‌دانم می‌توانی مرا ببخشی یا نه، اما دوست دارم از تو طلب بخشش کنم. اگر کاری هست که بتوانم برای جبران آن انجام دهم بگو، دوست دارم آن را انجام دهم. ناراحتم که با تو آن طوری رفتار کردم و گفتم دیگر نمی‌خواهم تو را ببینم. واقعاً دلم برای تو تنگ شده است. می‌دانم نمی‌توانم آن حرف‌ها را برگردانم، اما می‌خواهم بگویم که متأسفم که آن حرف را زدم. این چیزی نیست که واقعاً می‌خواهم و امیدوارم مرا ببخشی.

میکائیل این معذرت‌خواهی را با صدای بلند خواند و اشک در چشمانش جمع شد. گفت: «احساس واقعی من همین است. دوست دارم فرصتی پیدا کنم و این‌ها را به او بگویم.»

گفتم: «پیشنهاد می‌کنم به برادرت زنگ بزنی و از وی بخواهی چند دقیقه او را ببینی. اگر گفت «نه»، یک ماه منتظر شو و دوباره به او زنگ بزن. اما به نظرم پاسخ او مثبت باشد. اگر این طور بود، وقتی وارد خانهٔ او شدی، برای گفتن این حرف‌ها وقت را تلف نکن. مستقیم به سراغ مطلب اصلی برو و بگذار بداند برای معذرت‌خواهی رفته‌ای و اینکه سال‌ها از این موضوع ناراحت بوده‌ای. پس از دیدن برادرت به من زنگ بزن، چون دوست دارم بدانم چه اتفاقی می‌افتد." او پذیرفت و از من تشکر کرد.

پاسخ برادر او

شش هفته بعد، میکائیل به من زنگ زد و خواست نشستی برای پیگیری موضوع داشته باشیم.

گفتم: «عالی است. دوست دارم ماجرا را بشنوم.»

دو روز بعد میکائیل به دفترم آمد. گفت: "نمی‌توانم بگویم چقدر خوشحالم که به توصیهٔ شما عمل کردم، یکی از سخت‌ترین کارهایی بود که تاکنون در زندگی‌ام انجام داده بودم، اما وقتی از برادرم معذرت‌خواهی کردم، شروع کرد به گریه و گفت: «می‌دانم که حرفم اشتباه بود. باید در پرداخت هزینهٔ سنگ قبر به شما کمک می‌کردم. می‌دانم کارم اشتباه بود. اما ابتدا از واکنش تو عصبانی و ناراحت شدم. ولی بعد فهمیدم که حق داشتی، احتمالاً اگر من هم جای تو بودم همین حرف را می‌زدم. بنابراین اگر تو مرا ببخشی من هم تو را می‌بخشم.»

"ما یکدیگر را درآغوش گرفتیم و هر دو مدتی گریه کردیم و بعد برادرم گفت: «می‌خواهم بدانم هزینهٔ آن سنگ قبر چقدر شده، و سهم خودم را به تو و خواهرم بپردازم.»

«گفتم نیازی نیست این کار را بکنی. همین که من و تو دوباره با هم حرف می‌زنیم برای من کافی است. او گفت: «می‌دانم، اما می‌خواهم این کار را به خاطر خودم و مادرم انجام بدهم و گریه کرد.»

«گفتم. بسیار خب، سعی می‌کنم فاکتور آن را پیدا کنم و بگویم چقدر شد. بعد نشستیم و یک ساعت دربارهٔ اتفاقاتی که پس از فوت مادر افتاده بود با هم حرف زدیم. ساعات شگفت‌انگیزی بود، و من احساس می‌کنم رابطهٔ ما به حالت اول برگشت. او و همسرش را برای هفتهٔ پس به خانهٔ خودم دعوت کرده‌ام. من و همسرم هیجان‌زده‌ایم که دربارهٔ زندگی آنان بدانیم. ممنون که به من شجاعت معذرت خواستن را دادی.»

چند مورد قدرتمندتر

گفتم: «خوشحالم که این ماجرا را دنبال کردی. چند نکتهٔ قدرتمندتر در روابط انسان این است که یاد بگیریم مسئولیت اشتباهات خود را بپذیریم و از کسی که به او بد کرده‌ایم خالصانه معذرت بخواهیم."

من معتقدم که روابط بسیاری از خواهر و برادرها با تمایل به اقدام برای معذرت‌خواهی بهبود خواهد یافت. من نمی‌توانم تضمین کنم که همهٔ معذرت‌خواهی‌ها روابط را بازسازی می‌کند، اما اطمینان دارم که روابط همیشه با معذرت‌خواهی بهتر می‌شود.

از همسر خود معذرت بخواهید

رابطهٔ زن و شوهر رابطهٔ مهمی برای خانواده به شمار می‌آید. ازدواج‌های سالم را می‌توان از روی معذرت‌خواهی‌هایی که زن و شوهرها از هم می‌کنند تشخیص داد. وقتی یاد می‌گیرید به زبان معذرت‌خواهی همسر خود صحبت کنید، معذرت‌خواهی‌های داخل زندگی زناشویی در بازسازی رابطه مؤثرتر واقع می‌شود.

در بعدازظهری آفتابی، زوج جوانی وارد دفتر مشاورهٔ من(جنیفر) شدند. آدری و کریس یک بچه داشتند و دوازده سال از ازدواج آنان می‌گذشت و هر دو سی ساله به نظر می‌رسیدند. آدری پرحرف بود، بنابراین دلیل آمدنشان را توضیح داد. او به تازگی به آرشیو رایانه‌اش نگاه کرده و متوجه شده بود که کریس بیشتر روزها پس از آنکه او به محل کار می‌رود مشغول تماشای تصاویر مستهجن می‌شود.

آدری از این کار کریس خیلی ناراحت بود، بنابراین هر دو متعهد شده بودند که مشکل را حل کنند و زندگی زناشوییشان را محکم‌تر سازند.

من تحت تأثیر خواستهٔ این زوج قرار گرفتم و دیدم چطور ناراحت احساسات یکدیگر هستند و هر دو می‌خواهند دربارهٔ موضوع تصاویر مستهجی و صَمیمت در ازدواج صحبت کنند. کریس، در کمال تعجب، هیچ دفاعی نمی‌کرد. قبول کرده بود که دیگر به آن تصاویر نگاه نکند، زیرا آدری را ناراحت می‌کرد.

آدری نیز با قول کریس تشویق شده بود، اما انتظار بیشتری از او داشت. می‌خواست کریس این احساس را که به او خیانت شده است درک کند، ولی کریس گفت این را نمی‌فهمد. آدری از مهارت‌های منطق قوی خود برای ساعت‌ها صحبت با کریس استفاده کرد و گفت: «اگر من به مردان دیگری نگاه کنم تو چه احساسی پیدا می‌کنی؟» آدری افزود: «من از صمیم قلب تلاش کردم طوری باشم که کریس دوست دارد، وزن کم کردم و همیشه، بدون هیچ محدودیتی، در اختیار او بودم.»

در این مورد کریس کم‌کم متوجه شد که به علت تماشای آن تصاویر نمی‌توانست از لحاظ جنسی با آدری ارضا شود. و همین برای آنان مشکل‌ساز شده بود. او حالا متأسف بود که عادت بد او سبب شده به آدری خیانت کند.

کریس در حضور من به آدری گفت: "می‌فهمم چقدر اشتباه کردم، واقعاً تصور می‌کردم کار بی‌ضرری است، اما فهمیدم که صمیمیت ما را نابود کرد. این آخرین بار بود که به آن تصاویر نگاه کردم و دیگر تکرار نمی‌شود."

آدری نفس راحتی کشید و گفت تغییر عقیدهٔ کریس دربارهٔ آن تصاویر معذرت‌خواهی او را برای وی معنادار کرد. همین‌طور برای او مشخص کرد که کنار گذاشتن آن تصاویر تفاوت مهمی در زندگی‌شان ایجاد می‌کند.

زبان اصلی معذرت‌خواهی آدری پذیرش مسئولیت بود. می‌خواست که کریس بگوید: "من اشتباه کردم." و این را پیش از جلسه مشاوره بشنود.

کریس فقط گفت: "من متأسفم که تو را ناراحت کردم." و این برای آدری کافی نبود. آن را معذرت‌خواهی صادقانه به شمار نمی‌آورد، بلکه وقتی می‌گفت اشتباه کردم، آن وقت حاضر بود او را ببخشد.

آدری و کریس نه تنها ارزش معذرت‌خواهی را درک کردند، بلکه ارزش صحبت کردن به زبان معذرت‌خواهی همسر خود را نیز دریافتند. این نگرش است که هزاران زوج را با هم آشتی می‌دهد. امیدواریم این کتاب به زوج‌ها کمک کند شیوهٔ درست معذرت‌خواهی کردن را یاد بگیرند.

از پدرومادر همسرتان معذرت بخواهید

در جامعهٔ ما، لطیفه‌های مربوط به مادر زن‌ها آن‌قدر شایع شده است که بسیاری از مردم به راحتی نمی‌پذیرند رابطهٔ خوبی با مادر زن یا مادر شوهر خود داشته باشند. از سوی دیگر، مادر شوهر خود محور می‌تواند همیشه خاری به چشم عروس باشد و او را آزار دهد. در این فصل به همان اندازه که دربارهٔ پدر شوهر، عروس و داماد صحبت می‌کنیم دربارهٔ مادر زن و مادر شوهر نیز حرف می‌زنیم. روابط مربوط به خانوادهٔ همسر به یک دلیل اساسی مشکل هستند: ازدواج رشته‌ای سنت‌ها و الگوهای روابط خانوادگی را به همراه خود می‌آورد. این تفاوت‌ها لزوماً اختلاف ایجاد می‌کند. اگر نتوانیم با این اختلاف‌ها کنار بیاییم مشکلات سالیان سال به قوت خود باقی می‌ماند.

من(گری) زوجی را به یاد می‌آورم که چند ماه پیش به دفترم آمدند. کاترین گفت: "ما منظور عروسمان را درک نمی‌کنیم. به ما گفته است که نمی‌خواهد بدون هماهنگی نوه‌هایمان را ببینیم. این دیگر چه نوع رابطه‌ای است؟"

شوهرش، کریتس اضافه کرد: "من در خانواده‌ای بزرگ شده‌ام که هر روز پدرومادرها نوه‌شان را می‌دیدند. این یکی از نکات و مزیت‌های مهم دوران

کودکی من بود. ما عروسمان را دوست داریم. وقتی با آلن قرار می‌گذاشت، خوشحال بودیم که روزی با هم عروسی می‌کنند. اما حالا که بچه‌دار شده‌اند، او عوض شده است. چرا می‌خواهد هر چیزی را این‌قدر سخت بگیرد؟"

گفتم: "به احتمال زیاد چون هم مادر خانه است، هم همسر است و هم کارمند و عضو انجمن، فرصت استراحت ندارد، بنابراین اگر کسی سرزده به خانهٔ او برود مضطرب می‌شود."

آن‌ها از حرف‌های من تعجب کردند وقتی پرسیدم: "آیا او و آلن از شما می‌خواهند از فرزندانشان مراقبت کنید؟»

کاترین گفت: «هر هفته. ما به آنان کمک می‌کنیم تا بتوانند با هم وقت بیشتری را بگذرانند، آن وقت او با ما این طور رفتار می‌کند.»

سعی کردم توضیح بدهم که تفاوت خانوادگی و الگوهای تربیتی این مسئله را ایجاد کرده است. "وقتی بچه بودید، زندگی خیلی ساده‌تر بود و سرعت کمتری داشت؛ و همسایه‌ها به دیدن یکدیگر می‌رفتند. ایوان‌ها همیشه صندلی متحرک داشتند، اما در دنیای امروز، دیگر خبری از ایوان و صندلی نیست. تلویزیون، رایانه، کلاس‌های شنا، ورزش، پیانو، کلوپ‌های کوچک جای آن‌ها را گرفته و زندگی خانوادگی پرمشغله‌تر شده است. یک خانوادهٔ معمولی زیاد وقت آزاد ندارد. در نتیجه، ملاقات پدرومادر شوهر در هر زمانی که آن‌ها دلشان بخواهد، استرس بیشتری به زوج جوان وارد می‌کند."

به آنان گفتم اینکه پیش از رفتن به منزل عروس به او زنگ بزنند و هماهنگ کنند بهتر است، چون این در فرهنگ امروزی امری متداول است. پیشنهاد دادم که کاترین و کرتیس فرصت‌های زیادی برای مراقبت از نوهٔ خود فراهم کنند و آن اوقات را فرصت‌های مهمی برای ارتباط با آنان به شمار آورند.

سپس پیشنهاد کردم که از عروسشان بابت بی‌توجهی به استرسی که برای ملاقات‌های بدون هماهنگی به او وارد کردند معذرت بخواهند. می‌توانستم بفهمم که انتظار نداشتند این گفت‌وگو این طوری خاتمه پیدا کند. اما باز هم می‌توانستم بفهمم آنان با حرف‌های من در ذهنشان کلنجار می‌رفتند و سعی می‌کردند آن‌ها را درک کنند. به آنان گفتم به سراغ من بیایند و کمک لازم را بگیرند و اجازه ندهند این مسئله همین‌طوری با حرف‌های ویران‌کننده خاتمه یابد.

گفتم: "شما در نقطهٔ حساسی از رابطه با عروس‌تان هستید. به نظرم اگر خالصانه معذرت بخواهید رنجش او را برطرف می‌کنید و در آینده رابطهٔ خوبی خواهید داشت.» بعد پرسیدم: «آیا زبان اصلی معذرت‌خواهی عروس خود را می‌شناسید؟» از نگاهشان فهمیدم که این موضوع برای آنان تازگی دارد. بنابراین پنج زبان معذرت‌خواهی را برای‌شان توضیح دادم و گفتم چرا سخنان زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل مهم است.

کاترین گفت: "گمان می‌کنم زبان او پذیرش مسئولیت باشد، چون آلن به ما گفت وقتی دعوا می‌کنند او می‌خواهد که آلن بگوید «اشتباه کردم» و غیر از آن چیزی را معذرت‌خواهی به شمار نمی‌آورد."

گفتم: "پس اجازه دهید تصور کنیم زبان معذرت‌خواهی او این است، پس سعی کنید با آن زبان از او معذرت بخواهید. اگر به زبان‌های دیگر هم معذرت بخواهید آسیب نمی‌زنید." ما چند دقیقه روی جملهٔ احتمالی معذرت‌خواهی کار کردیم و به این نتیجه رسیدیم:

فهمیدیم که با آمدن بدون اطلاع قبلی به آلن و بچه‌ها فشار می‌آوریم. ما نمی‌خواهیم این طور باشد. ما فهمیدیم که اشتباه کرده‌ایم، و از تو می‌خواهیم ما را ببخشی. در دوران کودکی ما زندگی متفاوت‌تر بود، سرعت زندگی خیلی کمتر بود و مردم بی‌خبر به سراغ هم می‌رفتند. اما می‌دانیم که

حالا زمانه متفاوت شده است. همه با فشار زیادی زندگی می‌کنیم. شما کار می‌کنید، به کلیسا می‌روید و به بچه‌ها رسیدگی می‌کنید. ما می‌خواهیم به همهٔ این‌ها اهمیت بدهیم. اگر به ما اجازه بدهید از بچه‌ها نگهداری کنیم ممنون می‌شویم. ما از گذراندن وقت با آنان لذت می‌بریم. بنابراین، هر وقت خواستی به ما تلفن کن، ما قول می‌دهیم پیش از آمدن به منزل شما به تو زنگ بزنیم و اطلاع دهیم. اگر هم قبول نکنی ما ناراحت نمی‌شویم، چون می‌دانیم گاهی زندگی چقدر پراسترس است. ما تو را خیلی دوست داریم و می‌خواهیم روابط خانوادگی خوب و زندگی زناشویی مستحکمی داشته باشی. می‌خواهیم به تو کمک کنیم، نه اینکه باری بر دوش تو باشیم. بنابراین، ما را برای اینکه در گذشته بی‌توجه بودیم می‌بخشی؟ می‌دانیم که این کار اشتباه بود، و می‌خواهیم اوضاع آینده را تغییر دهیم.

بعدها آنان به من گفتند که معذرت‌خواهی‌شان توفیق‌آمیز بود و احساس کردند حالا رابطه‌شان با عروسشان سالم است. آنان گفتند: "گمان می‌کنیم باید یاد بگیریم چطور در قرن بیست و یکم زندگی کنیم. ممنون که به ما کمک می‌کنید."

بیشتر مشکلات مربوط به اقوام همسر با تمایل شخص به معذرت‌خواهی و یادگیری نحوهٔ درست عذرخواهی به زبان اصلی معذرت‌خواهی شخص رفع می‌شود.

معذرت‌خواهی از خاله‌ها و عمه‌ها، عموها و دایی‌ها

(خواهر و برادرهای پدرومادر)

در فضای فرهنگی امروز، خانواده‌ها از لحاظ جغرافیایی پراکنده‌اند، خاله‌ها و عموها و عمه‌ها و دایی‌ها نقش زیادی در روابط خانوادگی ندارند. هرچند، اگر فرصتی برای بازسازی روابط با خواهر و برادرهای پدرومادرها باشد، امید می‌رود که روابط مثبت شوند. اگر روابط مثبت باشند، یعنی که را که گه‌گاهی ممکن است برای معذرت خواستن به شما زنگ زده شود.

دوست دوران کودکی‌ام جنیفر به نام ویکتور ماجرایی دربارهٔ قدرتمندترین معذرت‌خواهی که را که از پذیرفته شده بود تعریف کرد. تقریباً چهل سال پیش او به خاله‌اش اهانت کرده بود، اما خاله آلن با روحیهٔ مهربانش معذرت‌خواهی او را پذیرفته و وی را بخشوده بود. ویکتور و دوستش در طی دوران پر هیجان نوجوانی شبانه به خانهٔ خاله آنی او دستبرد زده بودند. پسرها کمی پول نقد و نوشیدنی از آنجا دزدیده بودند، هر چند ویکتور به دوستش اجازه نداده بود اقلام شخصی مثل حلقهٔ ازدواج خاله‌اش را بردارد.

سال‌ها بعد، ویکتور به خودش آمد و از کارش خیلی پشیمان شد. نامهٔ اعترافی به خاله‌اش نوشت و از او معذرت خواست، و نامه را چند هفته پیش خودش نگه داشت و آن را پست نکرد. از پذیرش چنین اشتباه وحشتناکی واقعاً تنفر داشت، آن هم در حق خاله‌ای که این قدر برای او محترم بود. روزی نامه را در صندوق پستی منزل خاله‌اش انداخت.

هفته‌ها گذشت، و پاسخ ساده‌ای به معذرت‌خواهی ویکتور به دستش رسید. خاله آنی نوشته بود: "همیشه فکر می‌کردم کار تو باشد، چون می‌دانستم کسی که مرا دوست داشته این کار را انجام داده است، کسی که گران بهاترین حلقهٔ مرا برنداشته است. می‌خواهم بدانی که تو را آزادانه بخشیدم، و ممنون که از من معذرت خواستی." چند هفته بعد، ویکتور

توانست خالهٔ بیمارش را ببیند. آنان بخشش خود را اعلام کردند و از اینکه ویکتور تصمیم گرفته بود اشتباهات گذشته را تکرار نکند تشکر کردند. او بموقع عمل کرده بود، چون خاله انی شش ماه بعد، فوت کرد. معذرت‌خواهی ویکتور رهابخش بود.

ویکتور به من گفت که بیشتر اوقات با خودش فکر می‌کرد اگر خاله‌اش بدون معذرت‌خواهی خاله‌اش از دنیا می‌رفت چه اتفاقی می‌افتاد. خوشحال بود که این معذرت‌خواهی برای مزار او باقی نماند. معذرت‌خواهی روابط را عمیق می‌کند، و قصور در معذرت‌خواهی یک عمر همچون وزنه‌ای بر گردن شخص آویزان می‌ماند.

معذرت‌خواهی از پدربزرگ‌ها و مادربزرگ‌ها

بیشتر ما پدربزرگ‌ها و مادربزرگ‌ها افرادی مهربان و خنده‌رو به شمار می‌آوریم که کارهای خوبی برای نوه‌هایشان انجام می‌دهند. البته، در واقع همه نوع پدربزرگ و مادربزرگی وجود دارد. برخی از آنان برازندهٔ تصویری مهربان و شاد هستند. هر چند، بقیه افرادی خشن، خودمحور و بی‌رحم‌اند. نوه‌ها نیز در همه شکل و اندازه و اخلاق متفاوت یافت می‌شوند. دوست داشتن برخی از آنان آسان است، بقیه، به دلیل رفتار نفرت‌انگیزشان، سخت‌گیرترند. نوه‌ها هم ممکن است خشن و بی‌رحم باشند. برخی از نوه‌ها از پدربزرگ و مادربزرگشان دزدی کرده‌اند. برخی با نامهربانی دربارهٔ احتیاط یا باورهای مذهبی آنان با نامهربانی حرف می‌زنند. عده‌ای هم به پدربزرگ و مادربزرگشان بی‌توجه‌اند و از آنان کناره می‌گیرند.

اوقات مختلفی هست که نوه‌ها باید از پدربزرگ و مادربزرگشان به خاطر کلمات یا رفتارشان معذرت بخواهند. فهمیدن زبان معذرت‌خواهی پدربزرگ

و مادربزرگتان موجب مؤثرتر شدن معذرت‌خواهی و بازیابی رابطهٔ مثبت می‌شود.

پائولا در هفده سالگی خودروی مادربزرگش را در زمانی که آنان در تعطیلات بودند بدون اجازه برداشت، با آن به گردش رفت، پس با آن تصادم کرد و کارش به بیمارستان کشید. پیش از این اتفاق، او رابطهٔ خوبی با پدربزرگ و مادربزرگش داشت.

آنان بیشتر اوقات پول و هدایای زیادی به او می‌دادند. پدربزرگ و مادربزرگ از اینکه پائولا از اعتمادشان سوءاستفاده کرده بود به شدت رنجیدند. هرگز تصورش را هم نمی‌کردند که پائولا این طوری از آنان سوءاستفاده کند. پائولا آن شب با دوستانش بیرون رفته و مست کرده و به علت اثرهای الکل تصمیم گرفته بود با خودرو خوشگذرانی کند. دوستانش سعی کرده بودند نظرش را تغییر دهند، اما او اصرار کرده بود که پدربزرگ و مادربزرگش اهمیتی نمی‌دهند.

دو روز بعد، وقتی پدربزرگ و مادربزرگ پائولا از تعطیلات برگشتند، او را در بیمارستان ملاقات کردند. به بدن او آسیبی وارد نشده، اما از لحاظ عاطفی شکست بزرگی خورده بود. می‌دانست دو انسان مهمی را که به آنان بسیار علاقه‌مند بود از دست داده است.

او گفت: "من متأسفم، می‌دانم کاری که کردم اشتباه بود. من نباید از مهربانی شما سوءاستفاده می‌کردم. از کاری که کردم احساسِ خیلی بدی دارم. خیلی متأسفم که ماشین شما خرد شده است. آن شب حال عادی نداشتم. اول آنکه نباید از خود بیخود می‌شدم، اما این بهانه نباید علت خراب کردن خودرو شما باشد. من خیلی متأسفم، و امیدوارم مرا ببخشید."

پدربزرگش خیلی آرام گفت: "پائولا، کاری که کردی ما را خیلی ناامید کرد. ما هرگز تصوراش را هم نمی‌کردیم که تو چنین کاری بکنی. حتی

نمی‌دانستیم که از نوشیدنی غیرمجاز استفاده مـی‌کنـی و از شـنیدن ایـن موضوع خیلی ناراحت شدیم، چون امکان داشت آن شب در آن حادثه کـشته شوی. می‌دانیم که حـالا متأسـف هـستی، و مـی‌دانـیم از کـاری کـه کـردی پشیمانی، اما اگر واقعاً می‌خواهی خالصانه معذرت بخواهی، پس بایـد هزینـهٔ تعمیر ماشین را بدهی. آن وقت معذرت‌خواهی تو خالصانه است.

"ما دوستت داریم. بهترین را برای تو می‌خواهیم، اما نمـی‌تـوانیم از کنـار کاری که کردی بی‌اعتنا عبور کنیم. باید عواقب کارت را تحمل کنی. بنابراین هر وقت حالت خوب شد، برنامهٔ پرداخـت پـول تعمیـر را اجـرا مـی‌کنـیم. و می‌توانی پول تعمیر را از پول تو جیبـی‌ات و درآمـد کـار نیمـه‌وقـت خـودت بپردازی."

وقتی آنان اتاق را ترک کردند، پائولا حسابی یکه خورده بود. هرگز تـصور نمی‌کرد پدرو مادربزرگش چنین پاسخی بدهند. گمان کرد که اگـر معـذرت بخواهد و گریه کند راحت او را می‌بخشند. دو موضوع را نفهمید. ابتـدا اینکـه زبان معذرت‌خواهی پدربزرگش بازسازی و جبران بود. به نظـر او عـذرخواهی اگر با جـبران اشتباه همراه نباشد خالصانه نیست. دوم، پدربزرگش می‌دانـست که اگر او هیچ عواقبی بـرای اشـتباهش متحمـل نـشود، دوبـاره آن را تکـرار می‌کند. وقتی به او گفت باید خسارت تعمیر ماشین را خودش بدهد خـدمت بزرگی به وی کرد.

پدربزرگ بعداً اعتراف کرد که آن جمله یکی از سخت‌ترین جملاتی بـوده که تا آن زمان بر زبان آورده بوده است، چون نوه‌اش را خیلی دوست داشـت. از خدا خواست که آن درس خوبی برای او باشد که هرگز فراموشش نکند.

ماه‌ها بعد، پس از آنکه پائولا نیمی از هزینهٔ تعمیر خودرو را پرداخت کرد، پدربزرگش به او گفت: "پـائولا بـه مـن نـشان دادی کـه انـسان درسـتکاری هستی. در هر ماه بموقع پول تعمیر ماشین را پرداخت کـردی. امیـدوارم کـه درس بزرگی از این موضوع گرفته باشی. و مـن اطمینـان دارم کـه هرگـز آن

اشتباه را تکرار نمی‌کنی. بنابراین، می‌خواهم بدانی که می‌خواهم بقیهٔ بدهی تو را به تو ببخشم، و تو می‌توانی پول خود را به روش دیگری خرج کنی چون به من نشان دادی که معذرت‌خواهی تو صادقانه بود و مسئولیت کارهایت را پذیرفتی."

او را در آغوش گرفت؛ نوه‌اش گریه کرد و گفت: "ممنونم، پدربزرگ. واقعاً درسی به من دادی که هرگز فراموش نمی‌کنم. و دیگر نوشیدنی ناسالم نمی‌خورم. به این نتیجه رسیدم که زندگی مهم‌تر از مصرف آن نوشیدنی است."

پدربزرگش گفت: "خوشحالم که این را می‌شنوم." و او را در آغوش گرفت.

روابط خانوادگی سالم به معذرت‌خواهی خالصانه نیاز دارد: چون همهٔ ما گاهی اشتباه می‌کنیم. هیچ‌کس کامل نیست. روابط خانوادگی سالم به کامل بودن نیاز ندارد، اما به برخورد مثبت ما با اشتباهات نیاز دارد. معذرت‌خواهی صادقانه مهم‌ترین گام در چاره‌اندیشی اهانت‌ها و رنجش‌ها و بازسازی روابط است.



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل یازدهم



معذرت خواستن را به فرزند خود بیاموزید

به تازگی مشهورترین کتاب‌ها را دربارهٔ تربیت فرزند می‌خواندم. هیچ‌یک از آن‌ها فصلی مجزا را به آموزش معذرت‌خواهی به فرزندان اختصاص نداده بودند. فکر کردم، شاید *دلیل* دیگری *برای این یافته‌ام که چرا بزرگ‌ترها بیشتر اوقات سخت معذرت‌خواهی می‌کنند - در کودکی هرگز کسی به آنان معذرت‌خواهی کردن را یاد نداده است.*

کلمات رابرت فولگام[1] را در کتاب پرفروشش با عنوان *تنها چیزی را که باید می‌دانستم در مهد کودک یاد گرفتم.* به یاد دارم: "وقتی کسی را ناراحت

1- Robert Fulghum

می‌کنی بگو من متأسفم." فولگام گفت که این یکی از هزاران نکته‌ای بود که در مهد کودک آموختم. بنابراین، تصمیم گرفتم با معلمان مهدکودک تماس بگیرم و ببینم آیا هنوز هم این نکته را در مهدکودک آموزش می‌دهند یا نه. فهمیدم که هیچ کدام آموزش معذرت‌خواهی را در برنامهٔ آموزشی مهم نگنجانده‌اند. اگر به فکر معلمی برسد که این نکته مهم است، سعی می‌کند به بچه‌ها یاد بدهد که بگویند: "متأسفم". اما هیچ نکته‌ای در برنامهٔ درسی این موضوع را تأیید نکرده است.

بنابراین، اگر رابرت فولگام امروز در مهدکودک شرکت می‌کرد، به احتمال زیاد یک فصل از کتابش کم می‌شد! کمی فکر کردم و از خودم پرسیدم چرا بچهٔ پنج ساله نباید این حقیقت را یاد بگیرد. آیا فضای غیراخلاقی جامعهٔ معاصر است که سبب می‌شود معذرت‌خواهی را به بچه‌ها یاد ندهند؟ آیا می‌ترسیم اگر به آنان یاد بدهیم که بپذیرند رفتارشان دیگران را ناراحت کرده است به عزت‌نفسشان آسیب بزنیم؟ آیا علاقهٔ ما به آزادی و خلاقیت چشمان ما را بر این واقعیت بسته است که آزادی به هرج و مرج منتهی می‌شود؟ یا آیا این فلسفه‌ای است که انسان بالذاته خوب است؛ و کودک به محیط امنی نیاز دارد تا خوبی ذاتی خود را در آن پرورش دهد؛ و اگر این محیط مناسب باشد، فرزند هرگز به معذرت‌خواهی نیاز نخواهد داشت.

به هر دلیلی، به نظر من حق با رابرت فولگام بود. همهٔ ما نیاز داریم به مهد کودک برگردیم.

اگر لازم باشد بزرگ‌ترها معذرت بخواهند (و چه کسی مخالف آن خواهد بود؟)، پس لازم است هنر معذرت‌خواهی را در کودکی یاد بگیرند. در این فصل دوست داریم نظرهایی را که امیدواریم برای پدرومادرها مفید باشند با شما در میان بگذاریم - نکاتی که لازم است فرزندان شما بدانند.

نکاتی که بچه‌ها باید بدانند:

۱. مسئولیت اعمال خود را بپذیرند

نخستین گام در آموزش معذرت‌خواهی به دختران و پسران ما این است که آنان را به پذیرش مسئولیت رفتار خود هدایت کنیم. این در نظام‌هایی که از لحاظ اخلاقی خنثی هستند، آغاز می‌شود.

الگوهای بزرگسالی ما که مسائل را نادیده می‌گیرند و تقصیر را به گردن کس دیگری می‌اندازند بیشتر اوقات به عادت‌های دوران کودکی ما باز می‌گردند. به عنوان مثالی بسیار معصومانه، من(جنیفر) شنیدم که بچه‌ای دو ساله بادی از خود رها کرد و تقصیر آن را به گردن پوشک خود انداخت. "پوشک من بو داد!"

خواهر و برادر شوهرم مرا به یاد ارزش کمک به بچه‌ها می‌اندازند تا در هر سنی مسئولیت اعمالشان را به عهده بگیرند. الیزابت و بیل برای دیدن من به بالتیمور آمدند. یادم می‌آید که با هم سوار خودرویی شدیم. فرزند اول آنان، آنا، آن زمان فقط دو سال داشت. وقتی داخل خودرویی بودیم، تکه‌ای سیب‌زمینی سرخ شده در دست آنا بود، که من آن را به او داده بودم. او آن را محکم در میان انگشتانش فشار داد، دو تکه کرد و فریاد زد: "شکست!"

بیل جواب داد: "نه، آنا، تو آن را شکستی."

آنا سریع حرفش را عوض کرد و گفت: "من آن را شکستم."

من به این اصلاح جزیی جملهٔ آنا توجه کردم و آن را روش خوبی برای آموزش مسئولیت‌پذیری در اوایل کودکی به شمار آوردم. شکستن سیب‌زمینی موضوعی نبود که به اخلاقیات مربوط شود، اما در آموزش مسئولیت‌پذیری رفتار به فرزندان کمک بسیاری می‌کرد.

من(گری) پیش از این جملهٔ معمولی پسرمان را ذکر کردم: "آن خودش این طوری شد." وقتی دیوار با ماژیک خط‌خطی شده بود، دوباره می‌گفت: "خودش این طوری شد." ما طولانی و سخت کار کردیم تا او گفت: "من به طور اتفاقی لیوان را از روی میز انداختم"، و "من به دیوار خط کشیدم."

مسئولیت‌پذیری برای حرف‌ها و اعمال نخستین گام در یادگیری معذرت‌خواهی کردن است. بچه‌ها مسئولیت کارهای مثبت خود را راحت می‌پذیرند. "من سه گاز از لقمه‌ام را خوردم، اجازه دارم دسر بخورم؟" "من سریع‌تر از همه دویدم." "من نمرهٔ خوبی گرفتم." "من این نقاشی را در کلاس هنر کشیدم." همهٔ این‌ها جملاتی است که مسئولیت کارهای خوب را می‌پذیرد.

از سوی دیگر، بچه‌ها مسئولیت کارهای بد را سریع قبول نمی‌کنند. آخرین باری که شنیدید کودک سه ساله‌ای بگوید: "من آن کلوچه‌ای را که مادرم گفت نخور، خوردم." یا "من نیکول را از بالای پله‌ها هل دادم." کی بود؟ این میزان از پذیرش مسئولیت به تلاش بیشتری از جانب پدرومادر نیاز دارد.

یک راه اینکه به بچه‌ها کمک کنیم مسئولیت کارهای بدشان را بپذیرند این است که به آنان کمک کنیم جملات خود را دوباره اصلاح و جمله را با کلمهٔ "من" شروع کنند. اندی در را باز گذاشت و گربه وارد خانه شد. وقتی مادرش پرسید: "این گربه چطور وارد خانه شد؟" اندی جواب داد: «یکدفعه ظاهر شد. گمان می‌کنم از دودکش وارد خانه شده است."

مادرش گفت: "بگذار دوباره امتحان کنیم، این جمله را تکرار کن. من در را باز کردم و گربه وارد خانه شد."

بنابراین، آندرو گفت: "من در را باز کردم و وارد خانه شدم. این گربه اینجا بود و مرا نگاه می‌کرد." نگاهی به مادرش کرد و لبخند زد.

مادرش گفت: "یک بار دیگر تکرار می‌کنیم، پس از من تکرار کن. "من در را باز کردم و وارد خانه شدم."

اندرو تکرار کرد: "من در را باز کردم و وارد خانه شدم."

مادرش ادامه داد: "چه کسی در را نبست؟"

اندرو گفت: "گربه در را نبست" و خندید.

مادرش گفت: "این درست است. اما در واقع چه کسی در را نبست؟"

"من در را نبستم."

مادرش گفت: "بله، وقتی جمله را با کلمهٔ «من» شروع می‌کنیم، مسئول کارهای خود می‌شویم. حالا به من کمک کن این گربه را از خانه بیرون کنم. من کمی شیر می‌آورم، و تو در را باز کن، شاید گربه به دنبال ما از خانه خارج شود."

مادر هم تفریح می‌کند و هم به آندرو یاد می‌دهد مسئولیت کارهایش را بپذیرد.

نکاتی که بچه‌ها باید بدانند:

۲. کارهای شما در دیگران تأثیر می‌گذارد

گام دوم در آموزش معذرت‌خواهی به فرزندان این است که به آنان کمک کنید بفهمند کارهایشان همیشه در دیگران اثر می‌گذارد. اگر در چیدن میز به مادرم کمک کنم، مادرم خوشحال می‌شود. اگر توپ فوتبال را به داخل منزل پرتاب کنم و لامپ را بشکنم، مادرم ناراحت می‌شود. اگر به پدرم بگویم «دوستت دارم.» او احساس دوست داشته شدن می‌کند. اگر بگویم «از تو متنفرم» پدرم احساس آزردگی خواهد کرد. رفتار و گفتارم یا به مردم کمک

می‌کند یا به آنان آسیب می‌زند. وقتی به مردم کمک می‌کنم، احساس خوبی به خودم دارم. وقتی مردم را ناراحت می‌کنم، غمگین می‌شوم.

قانونی طلایی در زندگی هست با این مضمون که با دیگران طوری رفتار کنید که دوست دارید آنان با شما رفتار کنند. هر کودکی باید این **قانون طلایی** را یاد بگیرد. این معیاری را برای یادگیری نحوهٔ رفتار با دیگران مشخص می‌کند. همین‌طور این پیام را به ذهن فرزند می‌رساند که بعضی موارد خوب هستند و بعضی بد، و من باید موارد خوب را انجام دهم.

زندگی فرصت‌های بسیاری در اختیار ما قرار می‌دهد که به فرزندان یاد دهیم اعمال ما در دیگران تأثیر می‌گذارد. هیلاری شش ساله است و کلاس اول. برادرش، دانیال، چهار ساله است و به پیش‌دبستانی می‌رود. یک روز بعدازظهر پیش از شام، با هم مشغول بازی بودند که مادرش شنیدن هیلاری به دانیال می‌گوید: "تو وحشی هستی. از اتاق من برو بیرون." دانیال زد زیر گریه و به سوی مادرش رفت و گفت: "هیلاری به من گفت وحشی."

مادرش او را محکم بغل کرد و گفت: "می‌دانم. باید در این باره با او صحبت کنم. چرا همین‌جا نمی‌نشینی کتابچه‌ات را رنگ نمی‌کنی تا من با هیلاری صحبت کنم؟" مادرش به اتاق هیلاری رفت و گفت: "عزیزم، کلمهٔ **وحشی** را کجا شنیدی؟"

او گفت: "مدرسه. براد به اتان گفت وحشی."

"می‌دانی معنی این کلمه چیست؟"

او گفت: "یعنی کسی که کار بدی می‌کند؟"

مادرش گفت: "درست است، اما خوب نیست برای مردم اسم بگذاری."

"اما دانیال کار بدی کرد. خانهٔ عروسکی مرا خراب کرد. من آن را تازه مرتب کرده بودم. و او همه را به هم ریخت."

مادرش گفت: "حق با توست. این کار خوبی نیست و دانیال باید بگوید "من متأسفم." اما خوب نبود که او را وحشی صدا کنی. او خیلی ناراحت شد. بنابراین تو هم باید بگویی «من متأسفم.»

مادر به آشپزخانه رفت و دست دانیال را گرفت و گفت: "می‌خواهم با تو و هیلاری حرف بزنم. با من بیا. فکر می‌کنم هر دو می‌دانید چه اشتباهی کردید. دانیال، وقتی هیلاری با خانهٔ عروسکی‌اش بازی می‌کند، درست نیست خانهٔ او را خراب کنی. فهمیدی؟"

دانیال سرش را به نشانهٔ تأیید تکان داد و مادر گفت: «این کار تو هیلاری را خیلی عصبانی کرد چون او برای درست کردن خانه عروسکی خیلی زحمت کشیده بود. و هیلاری، وقتی تو به دانیال می‌گویی وحشی، او خیلی ناراحت می‌شود. دیدی که گریه کرد، چون خیلی ناراحت شده بود. وقتی کارهای بد انجام می‌دهیم و وقتی برای مردم اسم می‌گذاریم خیلی عمیق آنها را آزرده می‌کنیم. و وقتی کسی را می‌رنجانیم، لازم است که بگوییم: «من متأسفم.»

"هیلاری، چون تو بزرگ‌تری، به نظرم می‌کنم تو اول باید معذرت بخواهی."

هیلاری کمی مکث کرد و بعد گفت: "متأسفم که به تو گفتم وحشی."

مادرش گفت: "دانیال، حالا نوبت توست."

او گفت: "متأسفم."

مادرش پرسید: "متأسف برای چه؟"

او گفت: "متأسفم که خانهٔ عروسکی‌ات را خراب کردم."

مادر پیشنهاد داد: "حالا، همدیگر را بغل کنید." آنان یکدیگر را در آغوش گرفتند و مادر گفت: "خب، حالا دانیال برو رنگ کردن نقاشی‌هایت را تمام

کن و تو هیلاری برو در اتاقت بـازی کـن. وقتـی شـام آمـاده شـد صـدایتان می‌زنم."

این مادر مهدکودک خودش را دارد و آشکارا به فرزندانش یاد می‌دهد که اعمال‌شان در دیگران اثر می‌گذارد. و وقتی ما اشتباه می‌کنیم، لازم است کـه بگوییم: "من مَتأسفم."

نکاتی که بچه‌ها باید بدانند:

۳. زندگی همیشه قانون دارد

گام سوم در آموزش معذرت‌خواهی به فرزندان این است که بـه آنـان کمـک کنیم بفهمند زندگی همیشه قانون دارد. مهم‌ترین قانون همین قانون، طلایی است - با دیگران چنان رفتار کن که دوست داری بـا تـو رفتـار کننـد - امـا قوانین بسیاری هست که بیشتر آن‌ها برای داشتن زندگی خوب وضع شده‌اند. "ما توپ فوتبال را به داخل خانه نمی‌اندازیم." این قـانونی اسـت کـه بیـشتر پدرومادرها به دلایل آشکار آن را وضع کرده‌اند. "ما چیزی را که به ما تعلـق ندارد بر نمی‌داریم. ما به دیگران دروغ نمی‌گوییم. بـدون نگـاه کـردن بـه دو طرف خیابان از آن عبور نمی‌کنیم. وقتی کسی چیزی به ما می‌دهد یا کـاری برای ما به انجام می‌رساند از او تشکر می‌کنیم. هر روز از شنبه تـا پنجـشنبه به مدرسه می‌رویم، مگر اینکه مریض باشیم."

صدها قانون برای فرزندان هست. برخی از آن‌ها را پدرومادرها ساخته‌انـد، بقیه را معلمان و پدربزرگ ها و مادربزرگ‌ها این قوانین تقریباً همیشه، بـرای کمک به داشتن دوران کودکی سالم کـودک و فـردی مـسئول شـدن وضـع شده‌اند.

برای بزرگسالان، قوانین بسیار بیشتری هست. برخی را خود افراد مشخص می‌کنند، مثل: "هفته‌ای سه روز صبح ورزش می‌کنم تا بیست کیلو از وزنم کم شود." برخی را زن و شوهرها میان خودشان وضع می‌کنند، مثل: "برنامه‌های خود را با هم در میان بگذاریم." دیگر قوانین را دولت وضع می‌کند، و بقیه را خدا. بدون قوانین، زندگی هرج و مرج می‌شود.

چه قوانینی – و چرا؟

وقتی پدران و مادران برای فرزندان قانون وضع می‌کنند، پرسش مهم این باید باشد: آیا این قانون برای فرزند من خوب است؟ آیا تأثیر مثبتی در زندگی کودک دارد؟" در اینجا پرسش‌هایی عملی هست که وقتی می‌خواهید دربارهٔ قانون خاصی تصمیم بگیرید، باید بپرسید:

- آیا این قانون فرزند را از خطر یا نابودی حفظ می‌کند؟
- آیا این قانون به فرزند رفتارهای مثبت یاد می‌دهد: صداقت، سختکوشی، مهربانی، مشارکت و موارد دیگر؟
- آیا این قانون از دارایی او محافظت می‌کند؟
- آیا این قانون مسئولیت‌پذیری را به کودک یاد می‌دهد؟
- آیا این قانون رفتار خوب را به کودک یاد می‌دهد؟

در پاسخ به این پرسش‌ها، می‌توانیم قوانین سالمی برای خانواده وضع کنیم. این‌ها مسائلی هستند که ما پدرومادرها نگرانشان هستیم. می‌خواهیم فرزندان خود را از خطر حفظ کنیم. نمی‌خواهیم فرزند ما در خیابان تصادم کند، نمی‌خواهیم به موادمخدر معتاد شود. می‌خواهیم رفتارهای شخصیتی مثبتی به او یاد بدهیم.

می‌خواهیم فرزندان به دارایی دیگران احترام بگذارند؛ بنابراین، قانونی برای بازی نکردن بسیبال در حیاط خلوت وضع می‌کنیم که مانع شکستن شیشه‌های همسایه می‌شود. می‌خواهیم یاد بگیرند از اموال و دارایی خود مراقبت کنند؛ بنابراین، قانونی دربارهٔ قرار دادن دوچرخه در انبار وضع می‌کنیم.

می‌خواهیم فرزندانمان افرادی مسئول باشند، می‌دانیم که باید این را در کودکی یاد بگیرند. بنابراین، فرزند را ملزم می‌کنیم رختخوابش را مرتب کند یا اتاقش را جاروبرقی بکشد. و دربارهٔ رفتارهای خوب چه؟ جالب توجه است که مدیرعامل‌های شرکت‌های جدید مربی آموزش آداب معاشرت و مشاور استخدام می‌کنند، چون وقار و شخصیت اجتماعی کارمندان از روی خامی و خشونت مشخص می‌شود. من معتقدم که این فقدان آموزش اخلاق در منزل است. اگر پدرومادری معتقدند که "لطفاً" و "متشکرم" بهتر از "یالا" و "زودباش" است، پس قواعدی مربوط به چنین اخلاق‌هایی در منزل وجود خواهد داشت.

وقتی پدرومادر در مورد قانونی به توافق می‌رسند، لازم است که کل خانواده از آن آگاه شوند. قواعد ناگفته قوانین ناعادلانه‌ای هستند. نمی‌توان از کودک انتظار داشت طبق معیارهایی زندگی کند که از آن‌ها بی‌اطلاع است. پدرومادر مسئول‌اند که مطمئن شوند بچه‌ها قوانین را درک می‌کنند. وقتی بچه‌ها بزرگ‌تر می‌شوند، باید بدانند چرا پدرومادرشان چنین قوانینی را مشخص کرده‌اند. اگر فرزندان احساس کنند پدرومادرشان دوستشان دارند، به طور معمول از ارزش این قوانین قدردانی می‌کنند.

قوانین را می‌توان تغییر داد

قوانین خانوادگی خوب را می‌توان تغییر داد. اگر بدانید که قانون خاصی به جای اینکه مفید باشد زیان‌آور است، باید آن را تغییر دهید. در خانوادهٔ ما، قانون آواز خواندن سر میز شام ممنوع شروع کردیم. خیلی سریع فهمیدیم که این قانون حاصل قوانین اجداد ماست و با نظر امروزی ما هماهنگ نیست. همسرم موسیقیدان است و من به موسیقی علاقه‌مندم، با توجه به این ویژگی‌ها، سریع نتیجه گرفتیم که باید آن قانون را برداریم و هر کس سر میز شام آهنگ خوبی بخواند ما از او استقبال می‌کنیم (البته نه با دهان پر).

و اگر قانونی شکسته شود...

شکستن این قوانین پیامدهایی دارد. با دیدن تابلوی "ریختن زباله ۱۰۰ دلار جریمه دارد"، کاغذ شکلاتم را برداشتم و آن را زیر کفی خودرو گذاشتم. من صد دلار نداشتم که برای این اشتباه بپردازم. زباله‌هایی که در طول بزرگراه‌ها دیده می‌شود گواه بر این امر است که همه از این قانون اطاعت نمی‌کنند.

همیشه عواقب هر کاری به ما انگیزهٔ اطاعت نمی‌دهند. من با داشتن چشمانی زیباپرست، همیشه از رانندگی در بزرگراه‌هایی که عاری از قوطی خالی، کیسه زباله و بطری‌های پلاستیکی بوده‌اند لذت برده‌ام. بنابراین، قدر زیبایی را دانستن به من انگیزه می‌دهد که آشغال شکلاتم را نگه دارم، اما باید بپذیرم که آگاهی از جریمهٔ صد دلاری هم انگیزهٔ زباله نریختن مرا تقویت کرد.

زیر پا گذاشتن قوانین مدنی به طور معمول پیامدهای منفی دارد. یکی از مشکلات جامعهٔ ما در سال‌های اخیر این است که عواقب انجام دادن کارهای اشتباه در طی اجرای قانون و در طی رعایت سلسله مراتب قانونی به تأخیر می‌افتد. و، در بسیاری اوقات، این عواقب زیاد شدید و جدی نیستند. من معتقدم که این امر به افزایش گمراهی شهری در طی بیست و پنج سال گذشته مربوط می‌شود. داشتن انگیزه برای اطاعت از قوانین شهر به پیامدهای دقیق و سریع نیاز دارد.

در خانواده، این اصل یکسان است. اطاعت را با مشاهدهٔ پیامدهای نافرمانی یاد می‌گیرند. آموزش مؤثر اطاعت به مشاهدهٔ عواقب نافرمانی نیاز دارد، مواردی که موجبات ناراحتی قانون‌شکن را فراهم می‌کند. فرزندی که باید پول لامپی را که شکسته است بپردازد، دیگر توپ فوتبال را به داخل منزل پرتاب نمی‌کند.

عواقب قانون‌شکنی باید تا حد امکان با قانون هماهنگ باشد. برای مثال، اگر نوجوانی با سرعت رانندگی کند یک هفته از رانندگی کردن محروم می‌شود. اگر دوباره تخلف کند، دو هفته از رانندگی محروم می‌شود.

خوب است هنگام وضع قوانین خانوادگی عواقب زیر پا گذاشتن آن‌ها در خانواده تعیین و دربارهٔ آن‌ها بحث شود. مزیت این کار این است که کودک از قبل می‌داند چه عواقبی در انتظار اوست. تعیین عواقب قانون‌شکنی پیش از زیرپا گذاشتن قانون، نتایج و عواقب منطقی در اختیار شما می‌گذارد.

قوانین را اعمال کنید

وقتی قوانین به طور دقیق مشخص و پیامدهای بدرفتاری ابلاغ شدند، مسئولیت پدرومادر این است که به فرزند اطمینان دهند اگر قوانین را زیرپا

بگذارد عواقب آن را خواهد دید. اگر یک روز پدرومادر در مورد رفتاری سهل گیرند و روز دیگر به همان رفتار بچه سخت می‌گیرند، این پدرومادر فرزندی نافرمان پرورش می‌دهند. تربیت متناقض معمول‌ترین تله برای پدران و مادرانی است که می‌کوشند فرزندانی مسئول پرورش دهند. باید پیامد آن را سریع پس از نافرمانی کردن بچه ها تحمل کنند. همیشه تربیت باید با عشق و قاطعیت انجام شود.

وقتی پیامد بدرفتاری را از پیش مشخص می‌کنید، سبب می‌شود که در آن لحظه تحت تسلط احساسات خود قرار نگیرید. اگر از قبل بر نتایج کاری توافق کرده‌اید، مسئولیت شما این است که ببینید آن پیامدها چطور اعمال می‌شوند. مجبور نیستید مشخص کنید چه کاری انجام شود، فقط باید از همان قانونی که بر آن توافق کردید پیروی کنید. به خاطر احساساتی شدن نباید فریاد بکشید و فرزندتان را کتک بزنید، چون عواقب بدرفتاری را از قبل برای فرزندانتان مشخص کرده‌اید.

تربیت همیشه باید با روحیهٔ عاشقانهٔ پدران و مادران مسلط بر احساسات خود انجام شود، آن هم نه با جیغ و فریاد، بلکه با همدردی با درد و ناراحتی کودک. باید فرزند بداند که پدرومادر نیز از اینکه او در بازی بزرگ شرکت نمی‌کند متأسف می‌شوند، اما واقعیت زندگی همین است. وقتی کسی نافرمانی می‌کند، دیگران به ناگزیر به عواقب آن دچار می‌شوند. با رنج کشیدن است که فرزندان فرمانبرداری و اطاعت را می‌آموزند وَ به وسیلهٔ ثبات و پشتکار است که پدرومادر حق مورد احترام بودن را کسب می‌کنند.

چند نکته در آموزش معذرت‌خواهی به فرزند مهم‌تر از وضع قوانین شفاف و معنادار است، اینکه پیامدهای شکستن قوانین حتماً اجرا شود. این فرآیند در ذهن بچه ایجاد می‌شود که و اینکه شکستن آن قوانین چه پیامدهایی

دارد و نیز این امر که: "من مسئول اعمال و گفتار خودم هستم؛ که وقتی از این قوانین پیروی کنم، سود می‌برم، و وقتی این قوانین را زیر پا می‌گذارم، از عواقب آن ضربه می‌خورم." این حسی از اخلاقیات ایجاد می‌کند: برخی موارد درست هستند، برخی اشتباه. وقتی کار را درست انجام می‌دهیم، نتایج درست به دست می‌آوریم. وقتی کار اشتباهی انجام می‌دهیم، نتایج منفی می‌گیریم. این معنا از اخلاقیات است که به فرزند کمک می‌کند نیاز به معذرت‌خواهی را درک کند.

نکاتی که بچه‌ها باید بدانند:

۴. معذرت‌خواهی‌ها روابط را بازسازی می‌کنند

گام چهارم در کمک به یادگیری معذرت‌خواهی در کودکان این است که کمک کنیم بفهمند برای حفظ روابط خوب به معذرت‌خواهی نیاز دارند. وقتی با حرف یا با رفتار خود کسی را می‌رنجانیم، مانعی میان خود و آن شخص ایجاد می‌کنیم. اگر معذرت‌خواهی کردن را یاد نگیریم، مانع باقی می‌ماند و رابطهٔ من با آن شخص خراب می‌شود. کلمات رنجش‌آمیز یا کارهای ناراحت‌کننده‌ام مردم را از من دور می‌کند، و بدون معذرت‌خواهی، از ما فاصله می‌گیرند. فرزند، نوجوان یا بزرگسال، اگر این واقعیت را یاد نگیرد تنها می‌شود.

استیون با کمک مادرش این اصل را یاد می‌گیرد. یک روز بعدازظهر وارد خانه شد، تلویزیون را روشن کرد و بر روی زمین دراز کشید. مادرش، شارون، پرسید: "چرا این قدر زود برگشتی؟ شما بازی در حیاط خلوت را که تازه شروع کرده بودید."

او جواب داد: "بقیه رفتند خانه."

شارون تکرار کرد: "چرا رفتند خانه، تازه ساعت چهار است؟"

او گفت: "رفتند دیگر" مادرش احساس کرد اتفاقی افتاده است، بنابراین پرسید: "آیا اتفاقی افتاد که باعث شد این پسرها زود به خانه بروند؟"

او گفت: "نمی‌خواستند بازی جدید را انجام دهند، من هم از آن بازی‌های قدیمی خسته شده‌ام."

مادرش پرسید: "خب، پس تو به آن‌ها چه گفتی؟"

استیون گفت: "به آن‌ها گفتم که اگر بازی جدیدی نکنند، باید به خانه‌شان بروند. آن‌ها هم رفتند. بهتر. از آن بازی قدیمی خسته شدم. بهتر است تلویزیون تماشا کنم."

شارون می‌دانست که پسرش باید درسی یاد بگیرد، اما عاقلانه فکر کرد که الان وقت یاد دادن آن درس نیست. او گفت: "من یک ساعت دیگر شام را حاضر می‌کنم. می‌توانی کمی تلویزیون تماشا کنی و پس به سراغ تکالیف مدرسه‌ات بروی." او به آشپزخانه برگشت و با خودش فکر کرد چطور درسی به پسرم بدهم که دوستانش را از دست ندهد. فهمید که علت جدایی خودش از پدر استیون تاحدی همین بوده است. شوهرش همیشه اصرار داشت اوضاع تحت اختیار خودش باشد.

حیاط خلوت خالی

فردای آن روز، بعدازظهر، وقتی شارون از محل کار به خانه آمد، متوجه شد که پسرهای همسایه در حیاط بازی نمی‌کنند. وقتی وارد خانه شد، استیون دراز کشیده بود و تلویزیون تماشا می‌کرد. پرسید: «شما بچه‌ها نمی‌خواهید امروز بعدازظهر هم بازی کنید؟» استیون گفت: "بچه‌ها نیامدند، گمان می‌کنم در پارک بازی می کنند. من نمی‌خواستم به آنجا بروم."

او گفت: "امشب می‌خواهم پیتزا سفارش بدهم. چه نوع پیتزایی دوست داری؟"

استیون گفت: "پپرونی و قارچ با پنیر اضافی"

وقتی پیتزای‌شان را خوردند، شارون نصیحت کردن را شروع کرد: "می‌خواهم دربارهٔ اتفاق دیروز صحبت کنم. دوباره بگو تو به پسرها چه گفتی؟"

"دیشب که گفتم... می‌خواستم بازی جدیدی را شروع کنند، بازی‌ای که در مدرسه یاد گرفتم. اما آن‌ها علاقه‌ای نشان ندادند. می‌خواستند همان بازی قدیمی را ادامه دهند. من بازی‌های جدید را دوست دارم؛ نمی‌خواهم هر روز بعدازظهر یک بازی را تکرار کنم."

مادرش پرسید: "خب، به آن‌ها چه گفتی؟"

"گفتم اگر نمی‌خواهند بازی جدیدی را انجام دهند، پس به خانه‌شان بروند، چون من از بازی‌های تکراری آن‌ها خسته شده‌ام."

مادرش پرسید: "آیا هیچ‌کدام از آن بچه‌ها را امروز در مدرسه ندیدی؟"

گفت: "آوستین را دیدم، اما او مرا ندید."

"پس هیچ‌کدام از بچه‌ها امروز با تو حرف نزدند، و هیچ‌کدام امروز بعدازظهر به تو نزدیک نشدند؟"

جواب داد: "نچ."

"استیون، می‌دانم که احساس بدی داری، چون می‌دانم چقدر از بازی لذت می‌بردی. از اینکه دوست داری بازی‌های جدید را امتحان کنی خوشحالم، اما حرفی که به دوستانت زدی خیلی خشونت‌آمیز بود."

استیون گفت: "گمان نمی‌کردم واقعاً از آنجا بروند، حتی تا وقتی از آنجا نرفته بودند نمی‌دانستم چه حرف بدی زدم. حالا می‌ترسم هرگز برنگردند و دیگر کسی با من بازی نکند." و اشک در چشمانش حلقه زد.

قلب شارون شکسته بود. می‌خواست او را در آغوش بگیرم، اما می‌دانست که این مشکلی را حل نمی‌کند. بنابراین، ادامه داد: "پیشنهادی دارم، می‌دانم که انجام دادن آن سخت است. به نظرم لازم است از آوستین و دیگر دوستانت معذرت بخواهی. به آن‌ها بگو که متأسفی که عصبانی شدی و به آن‌ها گفتی به خانه بروند و اینکه از آن وقت احساس خوبی نداشتی و از آن‌ها بخواه تو را ببخشند."

او گفت: "اما مامان، آن‌ها فکر می‌کنند من به آن‌ها احتیاج دارم."

"فکری که آن‌ها می‌کنند مهم نیست. مهم چیزی است که در قلب توست، و تو می‌دانی که از روی عصبانیت آن حرف‌ها را زدی. نمی‌دانم آن‌ها تو را می‌بخشند یا نه. و نمی‌دانم آیا برمی‌گردند و با تو دوست می‌شوند و تو می‌توانی دوباره بازی کنی یا نه. اما می‌دانم تا معذرت نخواهی، آن‌ها برنمی‌گردند. "همهٔ ما گاهی عصبانی می‌شویم، و گاهی حرف‌هایی می‌زنیم که بعداً پشیمان می‌شویم. اما اگر معذرت بخواهیم، مردم ما را می‌بخشند. می‌دانید، که من از تو معذرت‌خواهی کرده‌ام، و تو مرا بخشیده‌ای. معذرت‌خواهی کار عاقلانه‌ای است. می‌دانم سخت است، اما به نظرم آن قدر بزرگ شده‌ای که این کار را انجام بدهی."

پسرش گفت: "خب، می‌دانم تو درست می‌گویی مامان، اما خیلی سخت است."

شارون گفت: "می‌دانم، اما این بخشی از بزرگ شدن است، و بخشی از نگهداری دوستان."

قدم زدن تا پارک

استیون گفت: "مامان، می‌خواهم برای قدم زدن به پارک بروم، تا اگر بچه‌ها

آنجا بودند آن‌ها را ببینم."

استیون گفت: "بسیار خب، گوشی همراهت را حتماً با خودت ببر. اگر به کمک من نیاز داشتی زنگ بزن." او سرش را به نشانهٔ تأیید تکان داد و از در خارج شد. شارون دوباره برای او دعا کرد. می‌دانست که استیون در شرف انجام دادن یکی از سخت‌ترین کارهای زندگی خود است. اما می‌دانست که اگر شجاعت معذرت‌خواهی کردن را داشته باشد، در آینده مرد خوبی می‌شود.

پس از یک ساعت، شارون دیگر نتوانست تحمل کند. نمی‌دانست چه اتفاقی افتاده است. در مسیر فروشگاه، با خودرو به پارک رفت و دید استیون با آوستین و بقیهٔ دوستانش مشغول بازی است. خیالش آسوده شد و به خانه برگشت.

یک ساعت بعد، استیون داغ و عرق‌آلود به خانه برگشت، مادرش پرسید: "چطور بود؟"

"عالی. همهٔ بچه‌ها واقعاً خوب و مهربان بودند. گفتند همهٔ ما گاهی عصبانی می‌شویم. از من خواستند با آن‌ها بازی کنم، و خیلی خوش گذشت. به آن‌ها گفتم فردا می‌توانیم در حیاط خلوت بازی کنیم."

مادرش گفت: "عالی بود استیون، من به تو افتخار می‌کنم. آن پسرها از اینکه چنین دوستی دارند خیلی خوشوقت‌اند و من از داشتن پسری مثل تو خوشبختم."

بعدازظهر فردای آن روز، شارون به خانه آمد و پسرهای همسایه را مشغول بازی در حیاط خلوت دید. نفس راحتی کشید و از خدا تشکر کرد که اوضاع روبه‌راه است.

بچه‌ها باید یاد بگیرند که دوستی به معذرت‌خواهی‌های صادقانه نیاز دارد، بخصوص وقتی دوستی را می‌رنجانید. بچه‌ای که در کودکی یاد می‌گیرد با

معذرت‌خواهی دوستی‌ها را حفظ کند، درس‌های مهمی دربارهٔ روابط انسانی آموخته است.

نکاتی که بچه‌ها باید بدانند:

۵. یاد بگیرند به زبان‌های معذرت‌خواهی صحبت کنند

گام آخر در آموزش معذرت‌خواهی به فرزندان این است که به آنان یاد بدهیم به پنج زبان معذرت‌خواهی صحبت کنند. فهرست پنج زبان معذرت‌خواهی را در کادر آغازین این فصل مرور کنید. یادتان باشد، هدف این است که فرزندان هم پنج زبان معذرت‌خواهی را بشناسند و هم راحت به آن زبان‌ها حرف بزنند.

میزان مهارت با بالا رفتن سن باید به تدریج افزایش یابد. این به فرآیند رشد یادگیری آن زبان بسیار شبیه است. فرزندان با کلماتی صحبت می‌کنند که آن‌ها را با اشیای خاصی همراه کنند. کتاب، کفش، پا. پس یاد می‌گیرند کلمات را با نظرها همراه کنند: بله، خیر. پس یاد می‌گیرند معنی جملاتی چون: "بیایید برویم. بیایید لباس بپوشیم." را بفهمند.

سپس یاد می‌گیرند جملاتی این چنین را بیان کنند: "من نخود دوست ندارم. من می‌خواهم بازی کنم." بعد قواعد دستوری و ساختار و دستور زبان جمله را می‌آموزند. واژگان و سطح درک مطالب کودک هر سال بیشتر می‌شود. همین امر در مورد آموزش زبان‌های معذرت‌خواهی صادق است.

کودک دو ساله وقتی موی خواهر بزرگ‌ترش را می‌کشد، می‌تواند گفتن "من متأسفم" را یاد بگیرد. یا وقتی عمداً فنجان را از روی میز می‌اندازد، می‌تواند بگوید: "من اشتباه کردم. من نافرمانی کردم." بنابراین، آنان ساده‌ترین روش ابراز تأسف و پذیرش مسئولیت کارهایشان را یاد می‌گیرند.

وقتی بچهٔ سه ساله‌ای برادرش را از بالای پله‌ها هل می‌دهد و در حال گریه و زاری دروغ می‌گوید، مادر، برادری را که سقوط کرده است آرام می‌کند و به بچهٔ سه ساله یاد می‌دهد بگوید: "من اشتباه کردم. من متأسفم." و او حتی ممکن است فرد متخلف را تشویق کند که باند زخم را برای برادرش بیاورد یا به او بگوید: «بگذار شن‌های روی پاهایت را پاک کنم." با آوردن باند یا پاک کردن شن و ماسه از پای برادر، بچه یاد می‌گیرد اشتباهش را جبران کند. همین‌طور در سن نوجوانی، فرزندان یاد می‌گیرند بگویند: "دیگر آن کار را تکرار نمی‌کنم. می‌شود مرا ببخشید؟" و با این کار، زبان پشیمانی و درخواست بخشش را می‌آموزند.

سطح درک بچه و درک اینکه چرا وقتی کسی را می‌رنجانیم معذرت‌خواهی می‌کنیم با بالارفتن سن افزایش می‌یابد. وقتی بچه‌ای شش ساله است، معذرت‌خواهی‌های او معنادارتر می‌شود، زیرا دختر شما بهتر خوب و بد مسائل را تشخیص می‌دهد. وقتی اشتباهی می‌کنیم، مردم را می‌رنجانیم؛ و برای اینکه آنان احساس بهتری پیدا کنند از ایشان معذرت می‌خواهیم و امیدواریم که ما را ببخشند و بتوانیم به دوستی خود ادامه دهیم.

زود شروع کنید

در اصل، بهتر است کودک در دوران کودکی واژگان معذرت‌خواهی را یاد بگیرد. سطح درک اهمیت معذرت‌خواهی با بزرگ‌ترشدن او بیشتر می‌شود. اگر کودک در دوران کودکی پنج زبان معذرت‌خواهی را یاد بگیرد و به کار برد، بنای رشد اخلاقی و ارتباطی سال‌های آتی را محکم‌تر ساخته است.

یکی از دلایل سخت بودن استفاده از زبان‌های معذرت‌خواهی برای بزرگسال‌ها این است که آن را هرگز در کودکی نیاموخته‌اند.

در اوایل کودکی (تا شش سالگی)، کودک می‌تواند پنج زبان معذرت‌خواهی را یاد بگیرد. در طی این سال‌ها، انگیزهٔ معذرت‌خواستن بیرونی است؛ یعنی، پدرومادر اصرار می‌کنند که کودک بگوید: "متأسفم." یا: "اشتباه کردم." یا: "من نافرمانی کردم." این در مورد آموزش استفاده از کلمات «متشکرم» و «قابلی ندارد» و «لطفاً» نیز صادق است. روش آموزش، تکرار کردن، انتظار داشتن و گاهی محروم کردن از امتیازات است. در صورتی که کلمهٔ مناسب استفاده نشود کودک از طریق فشار بیرونی این‌ها را یاد می‌گیرد.

کودک از کلاس اول تا دبیرستان یاد می‌گیرد این مفاهیم را درونی کند و از صمیم قلب این کلمات را بر زبان جاری سازد. وقتی پدر یا مادری می‌شنود فرزندش بدون اجبار کلمات «متشکرم»، «لطفاً»، «خواهش می‌کنم» را به کار می‌برد به خودش افتخار می‌کند. همین‌طور، پدرومادر می‌دانند که وقتی فرزندشان یکی یا چند تا از زبان‌های معذرت‌خواهی را بدون اجبار آنان استفاده می‌کند پس، آموزش آنان مؤثر واقع شده است.

شبی را که پسر نوجوانم به من گفت: "متأسفم، پدر، من اشتباه کردم. نباید سر شما فریاد می‌زدم. امیدوارم مرا ببخشید." فراموش نمی‌کنم. البته من این خبر خوش را به گوش همسرم رساندم که ظاهراً تلاش سخت ما برای آموزش معذرت‌خواهی نتیجه داد. می‌دانستم که اگر توانسته این کلمات را به پدرش بگوید، پس روزی می‌تواند این‌ها را به همسر و حتی فرزندان خودش نیز بگوید.

قدرت الگوبرداری

بهترین الگو برای آموزش معذرت‌خواهی به فرزندان، خودِ شما هستید. وقتی پدرومادرها بابت ادای کلمات خشن یا رفتار ناعادلانه از فرزندانشان معذرت می‌خواهند، مؤثرترین آموزش را به آنان می‌دهند. بچه‌ها همان کاری را که پدرومادرشان می‌گویند به انجام می‌رسانند؛ و بچه‌های بزرگ‌تر کاری را که پدرومادر انجام می‌دهند تکرار می‌کنند.

پدرومادری به این نتیجه می‌رسد که "نمی‌خواهم از فرزندانم معذرت بخواهم چون احترام خود را در نزد آنان از دست می‌دهم، بسیار در اشتباه است. حقیقت این است که پدرومادری که خالصانه از فرزند خود معذرت می‌خواهند احترام خود را بیشتر کرده‌اند. کودک می‌داند که کار پدرومادر اشتباه بود. این تخلف مانعی میان پدرومادر و فرزند ایجاد می‌کند. وقتی پدرومادر معذرت می‌خواهند، کودک آمادهٔ بخشیدن است و مانع برداشته می‌شود. برخی از بهترین لحظات ما آن‌هایی هستند که در آن از فرزندان خود معذرت می‌خواهیم.

"پدر، به تو افتخار می‌کنم"

روش قدرتمند دیگر آموزش معذرت‌خواهی به بچه‌ها این است که از دیگران معذرت بخواهید و کاری را که انجام دادید برای بچه‌ها تعریف کنید. پدری را به یاد می‌آورم که به من گفت: "با یکی از همکارانم اختلاف داشتم. در جریان مخالفت ما، با خشم به او ناسزا گفتم. آن شب وقتی به خانه برگشتم، احساس وحشتناکی داشتم. فهمیدم که کار اشتباهی کرده‌ام. موضوع را با همسرم در میان گذاشتم و از او خواستم برای من دعا کند که شجاعت معذرت‌خواهی پیدا کنم. او دعا کرد، و من از همکارم معذرت خواستم.

"در عصر جمعه همان هفته وقتی خانواده دور هم جمع بودیم، من ماجرا را با دو فرزندم در میان گذاشتم، و هر دو موضوع دعـوا و معـذرت‌خـواهی را برای‌شان تعریف کردم، وقتی این کار را به پایان رساندم، پسر ده سـاله‌ام بـه من نگاه کرد و گفت: "پدر، من به تو افتخار مـی‌کـنم. بیـشتر مردهـا هرگـز معذرت نمی‌خواهند."

گفتم: "ممنون، جاناتـان، بایـد اعتـراف کـنم کـه کـار سـختی بـود، امـا می‌دانستم که کار درستی انجام می‌دهم."

او گفت: "بعدها، من و همسرم از اینکه موضوع را با فرزنـدانمان در میـان گذاشتیم بسیار خوشحال بودیم. هر دو فهمیدیم که چه تأثیر مثبتی بر آنـان داشته است." ای کاش همهٔ پدرها شجاعت و حکمت پیـروی از ایـن پـدر را داشتند.

اگر پدرومادر یـاد بگیرنـد از هـم معـذرت بخواهنـد، از فرزندانـشان، و از دیگران، بچه‌ها هم زبان معذرت‌خواهی را یاد مـی‌گیرنـد. اگـر بتـوانیم عمـل معذرت‌خواهی را در همه جا گسترش دهیم، تصور کنید که چـه تـأثیری در فرهنگ ما خواهد داشت. در حقیقت، آن تأثیر شفابخش را در فـصل آخـر بـا عنوان: "اگر همه درست معذرت بخواهند چه می‌شود؟" به‌طور کامل بررسـی می‌کنیم.



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل دوازدهم



معذرت خواهی در قرار ملاقات‌ها

قرار ملاقات گذاشتن در امریکا به تفریح مورد علاقهٔ مجردها معروف شده است. وقتی مجردها با هم هستند از هم می‌پرسند "با کی قرار داشتی؟" چیز دیگری که دربارهٔ قرار ملاقات می‌توانیم بگوییم، این است که تفریح *ارتباطی* نام دارد. در بیشتر ورزش‌ها تأکید بر برنده‌شدن است، که یعنی نفر مقابل بازنده است. هر چند، در قرار ملاقات آشنایی، هدف این است که هر دو از آن لحظات لذت ببرند، و هر دو برنده باشند. وقتی این اتفاق نمی‌افتد، عمر رابطه کوتاه می‌شود.

لیندسی بیست و سه سال دارد و تازه با زاک قطع رابطه کرده است، او نه ماه با او نامزد بوده است. «رابطه را قطع کردم، چون بیشتر اوقات با دیر

آمدن مرا عصبی می‌کرد، یا اصلاً نمی‌آمد. نمی‌توانم عمرم را با منتظر شدن برای او هدر دهم. وقتی با هم هستیم، خیلی خوش می‌گذرد. من از بودن با او لذت می‌برم، اما ارزشش را ندارد." آشکار است که این رابطه بیشتر از آنکه برای لیندسی لذت‌بخش باشد، در او احساس درماندگی ایجاد کرده است، بنابراین او درصدد یافتن نامزد جدیدی است.

موردی که بیشتر زوج‌ها نمی‌دانند و به ندرت در زمان آشنایی درباره‌اش بحث می‌کنند این است که معذرت‌خواهی نشانهٔ سالم بودن رابطه است. در روابط سالم، کسی که اشتباه می‌کند، خالصانه معذرت می‌خواهد. فردی که مورد اهانت قرار گرفته است با گذشت زیاد می‌بخشد و رابطه ادامه پیدا می‌کند. در رابطهٔ ناسالم، فرد توهین‌کننده معذرت نمی‌خواهد یا اگر هم معذرت بخواهد درست و کامل نیست، و این توهین مانعی برای رشد آنان می‌شود. (در مورد لیندسی این اتفاق افتاد) با وجود موانع زیاد، رابطه پایان می‌یابد، بخصوص وقتی طرفی که مورد توهین قرار گرفته است می‌گوید "دیگر بس است."

وقتی لیندسی با زاک قطع رابطه کرد، علتش این بود که معذرت‌خواهی‌های او: "من متأسفم، در اداره مشغول بودم" یا: "متأسفم، ترافیک سنگین بود" به نظر لیندسی بهانه‌های نامناسب و بی‌معنی می‌رسید، نه معذرت‌خواهی. زبان معذرت‌خواهی او "پشیمانی کامل" بود.

زاک حتی هرگز قصد تغییرکردن را نیز بیان نکرده بود. سرانجام لیندسی از این رابطه خسته شد و از آن دست کشید.

بسیاری از روابط نامزدی ناقص به پایان می‌رسند، زیرا یکی یا هر دو طرف نمی‌توانند درست معذرت بخواهند.

البته، بسیاری از کسانی که قرار ملاقات آشنایی می‌گذارند به دنبال چیزی بیشتر از یک رابطهٔ محکم هستند. آنان به دنبال جفت روحی و شریک زندگی خود می‌گردند، کسی که بتوانند بقیهٔ عمرشان را با او باشند، و این

زوج ممکن است سریع به ازدواج فکر کنند یا درباره‌اش حرف بزنند. در حالی که هدف قرار ملاقات آشنایی وسیع‌تر از پیدا کردن جفت است، در جامعهٔ غربی کسی بدون آشنایی قبلی ازدواج نمی‌کند.

عبور از احساسات

مسئلهٔ بزرگ در تصمیم‌گیری برای ازدواج این است که "آیا ما واقعاً عاشق هم هستیم؟" فرض بر این است که اگر واقعاً یکدیگر را دوست داریم، پس ازدواج خوشبختی‌ای را که در جست‌وجویش بودیم برای ما به ارمغان می‌آورد. یک تعریف عشق این است: "عشق احساسی است که حس می‌کنید تا به حال چنین احساسی نداشتید." من، در کتاب قبلی‌ام، *پنج زبان عشق برای مجردها*، این مسئله را توضیح دادم و سعی کردم به مجردها کمک کنم درک بهتری از ماهیت موقت تجربهٔ هیجانی "عاشقی" داشته باشند. گفتم چطور میان عاشق شدن و مرحلهٔ آگاهانه‌تر انتخاب کسی برای دوست داشتن پل بزنید و عشق عاطفی و هیجانی را در رابطه زنده نگه دارید.

من آن موضوعات را در اینجا دوباره تکرار نمی‌کنم، فقط می‌گویم اگر زوجی صحبت کردن به زبان عشق یکدیگر را یاد نگیرند، عشق عاطفی میانشان از بین می‌رود. میانشان اختلاف می‌افتد و نمی‌فهمند چرا ازدواج کردند. اگر یاد بگیرند به زبان عشق درست صحبت کنند، می‌توانند عشق عاطفی را تا پایان عمرشان زنده نگه دارند.

"بیشتر از این نمی‌توانم تحمل کنم"

چرا یادگیری و صحبت کردن به پنج زبان معذرت‌خواهی در رابطهٔ آشنایی و نامزدی مهم است؟ اول، به این دلیل که تنها راه مقابلهٔ مؤثر با مشکل انسان

کامل نبودن ماست. اگر زیاد یکدیگر را ببینید، سرانجام با گفتار یا رفتارتان به نحوی به شریک خود اهانت می‌کنید. این واقعیتی است که هیچ استثنایی هم ندارد. معذرت‌خواهی خالصانه بهترین راه مقابله با این اهانت‌هاست. اهانت‌های حل نشده اغلب به قطع رابطه منتهی می‌شوند.

دو سال از نامزدی چاد و نینا می‌گذشت که نینا گفت: "چاد، گمان می‌کنم وقت آن است که از هم جدا شویم و هر کس راه خودش را برود. ادامهٔ روابط ما بسیار دردناک شده است."

هفتهٔ بعد، چاد را در زمین فوتبال دیدم. به نظر می‌رسید کمی افسرده و دل شکسته باشد، بنابراین از او پرسیدم: "اوضاع چطور است؟"

گفت: "خیلی خوب نیست، نینا یک هفتهٔ پیش با من قطع رابطه کرد."

پرسیدم: "چرا این کار را کرد؟"

"گفت، چون هرگز از او معذرت نخواستم و وقتی هم سعی کردم معذرت بخواهم او را مقصر شمردم."

پرسیدم: "آیا مثالی هم برایت زد؟"

"خب، آخرین مثال او همانی بود که او را به مرز جدایی رساند، مرا از دست خودش عصبانی‌کرد و من به او گفتم مادرش میان ما فاصله انداخته است. شاید کمی با صدای بلند حرف زدم. وقتی دربارهٔ فریاد کشیدن من بر سرش شکایت کرد، گفتم: «اگر مادرت را به من ترجیح نمی‌دادی، من سر تو فریاد نمی‌کشیدم.» من آن را برای مقصر شمردن او نگفتم. فقط حقیقت را گفتم."

برای من مشخص بود که چاد باید نکات بسیاری را دربارهٔ معذرت خواستن یاد بگیرد. او و نینا را در دو قرار مشاوره دیدم. فکر کردم او کم‌کم نگرش‌هایی را به دست می‌آورد، اما نینا نمی‌خواست به این رابطه ادامه دهد. «نمی‌توانم با مردی زندگی کنم که مرا برای همه چیز مقصر می‌داند و رفتار خودش را توجیه می‌کند. هیچ تلاشی برای تغییر کردن نمی‌کند، هر چند ما

بارها در این باره صحبت کرده‌ایم. اگر بتواند تغییر کند، خوب است. پس شاید بتواند با شخص دیگری رابطه داشته باشد. اما من دیگر نمی‌توانم این ناراحتی را تحمل کنم.» قصور چاد در معذرت‌خواهی منجر به مرگ این رابطه شد.

اشتباه تعبیر می‌کند

دلیل دوم برای آنکه لازم است پنج زبان معذرت‌خواهی را یاد بگیریم و دربارهٔ آن صحبت کنیم این است که نگرشی را در اختیار ما قرار می‌دهد تا بهتر و مؤثرتر معذرت بخواهیم. اگر صادقانه می‌گویید "من متأسفم" اما همسر شما منتظر شنیدن جملهٔ "من اشتباه کردم" است، پس خالص بودن معذرت‌خواهی شما در معنای آن گم می‌شود و فرد مقابل طور دیگری تعبیر می‌کند. برای مؤثربودن در این زمینه باید به زبان "پذیرش مسئولیت" سخن بگویید. بسیاری از مردم معتقدند که خالصانه معذرت می‌خواهند، اما خالص بودنشان از طریق احساس به فرد مقابل منتقل نمی‌شود.

مراقب پرچم قرمز باشید

دلیل سوم مهم بودن درک زبان معذرت‌خواهی این است که به شما نشان می‌دهند که اگر با این شخص ازدواج کنید زندگی شما به چه صورت خواهد بود. این نظر که "عشق کور" است در زمینهٔ معذرت‌خواهی درست‌تر از این نبوده است. گاهی به خاطر علاقه‌ای که به فرد مقابل داریم از توهین یا بهانه‌ای چشم می‌پوشیم. با وجود این، کسانی که نمی‌دانند چطور صادقانه معذرت بخواهند یا آن را درک نمی‌کنند، در رابطهٔ ازدواج با مشکل مواجه می‌شوند. این اتفاقی است که برای جین و لوکاس افتاد.

در پایان اولین سال ازدواجشان، جین هنوز چیزی نشده به راهی برای رهایی از وضعیت خود فکر می‌کرد. از دیدگاه او، لوکاس خیلی گرفتار شغلش بود و وقتی برای او نداشت. "بدترینِ آن، بعدازظهر جمعه بود که زنگ زد و گفت، من در اداره گرفتار شده‌ام. دو سه ساعت دیگر کارم تمام می‌شود. نمی‌خواهم توَ را منتظر بگذارم، چرا تو با ماشین به کلبه نمی‌روی تا من هم امشب آخر شب به آنجا بیایم؟"

جین در دفتر من گریه می‌کرد. "آن شب، شب سالگرد ازدواج ما بود! آن وقت بود که فهمیدم شغلش از من مهم‌تر است."

وقتی تلاش می‌کردم مشکل را بفهمم، اولین سال ازدواج آنان را مورد بررسی قرار دادم و فهمیدم که در اوقات مختلف لوکاس شغلش را بر موارد دیگر ازدواجش مقدم دانسته است. حداقل، دیدگاه جین این بود. پرسیدم: "او تا به حال برای این موضوع معذرت خواسته است؟"

جین گفت: "نه. او همیشه بهانه می‌آورد و روز بعد برای من دسته گل می‌فرستد. من از گل رزهای او متنفرم. در حقیقت، آخرین باری که برای من گل فرستاد به آورندهٔ گل‌ها گفتم آن‌ها را به همسایه‌ام بده و به او بگو از طرف شوهر من است. فکر کردم شاید کس دیگری بیشتر از من از این گل‌ها لذت ببرد."

سپس دربارهٔ روابط زمان آشنایی و نامزدی از او پرسیدم. در دو سال آخر دانشگاه با هم آشنا شده بودند و دو هفته پس از فارغ‌التحصیلی با هم ازدواج کرده بودند. "وقتی با هم بیرون می‌رفتید، آیا احساس نکردید درس خواندن او مزاحم رابطهٔ شماست؟"

گفت: "جالب است که این را می‌پرسیدید. درس‌های او مزاحمت نداشت، فعالیت‌های ورزشی‌اش برای من مشکل ایجاد کرده بود. او رئیس انجمن ورزشی بود و مهم‌ترین موضوع برای او ورزش بود. گاهی اوقات دو هفته می‌رفت و ما هرگز یکدیگر را نمی‌دیدیم. به من زنگ می‌زد و می‌گفت اوضاع

از چه قرار است. در ابتدا، زیاد برای من آزاردهنده نبود، اما بعد کم‌کم احساس کردم که در رتبۀ دوم یا سوم اولویت‌های زندگی او هستم. در سال آخر زیاد با هم بحث می‌کردیم."

پرسیدم: "هیچ معذرت‌خواهی می‌کرد؟"

"هرگز. همیشه می‌گفت: «وقتی ازدواج کنیم درستش می‌کنم.» من حرفش را باور کردم و بی‌صبرانه منتظر ازدواج شدم. گمان می‌کنم هرگز تغییر نکرد. در مورد پست ریاستش بسیار حساس بود و پس از ازدواج وسواس او به کارش اختصاص پیدا کرد."

از چهره جین معلوم بود که موضوع را فهمیده است. بعدها به من گفت که هرگز ارتباطی میان رفتار او در دانشکده و رفتار پس از ازدواجشان پیدا نکرده است.

لوکاس در خانواده‌ای بزرگ شده بود که پدرش هرگز معذرت‌خواهی نمی‌کرد. پدرش تاجر بسیار موفقی بود، و لوکاس قصد داشت پدرش را الگوی خودش قرار دهد. مشکل این بود که الگوی هرگز معذرت نخواستن را دنبال می‌کرد. اگر جین اهمیت معذرت‌خواهی در دوران آشنایی و نامزدی را درک کرده بود، می‌توانت پیش از ازدواج با مشکل لوکاس مقابله کند. در عوض، بهانه‌های او را قبول کرده و امیدوار بود که اوضاع پس از ازدواج تغییر کند.

سناریوی عالی برای جین این بود که با مشکل معذرت‌خواهی نکردن لوکاس برخورد کند؛ و برای او لزوم معذرت‌خواهی را در روابط سالم توضیح دهد؛ و هر دو زبان‌های معذرت‌خواهی را یاد بگیرند و مبنای محکمی برای ازدواج ایجاد کنند. پیداست که این اتفاق نیفتاده بود.

خوشبختانه، با کمک مشاوره، لوکاس توانست ضعف رابطۀ خود را پیدا و آن را اصلاح کند. وقتی صادقانه معذرت خواست، با دقت بیشتری به

اولویت‌های زندگی‌اش نگاه کرد. کم‌کم از "اعتیاد به کارش" کاست و او و جین زندگی زناشویی بهتری را ساختند.

بیشتر مردم یکشبه الگوهای رفتاری را پس از ازدواج تغییر نمی‌دهند. آنان فقط از الگوهایی که پیش از ازدواج درست کرده‌اند پیروی می‌کنند. اگر پیش از ازدواخ خالصانه معذرت می‌خواستند، پس از ازدواج نیز همین کار را می‌کنند. وگرنه، پس از ازدواج منتظر معذرت‌خواهی نباشید.

جین گفت: "خیلی منطقی به نظر می‌رسد، چرا اول آشنایی متوجه این موضوع نشدم؟"

گفتم: "چون عشق تو را کور کرده بود. بیشتر مردم وقتی عاشق می‌شوند حقیقت را نمی‌بینند."

پرچم قرمز را بردارید

کسی که ارزش معذرت‌خواهی را درک می‌کند، در زمان آشنایی و دوران نامزدی بیشتر در این باره حرف می‌زند. هر چه بیشتر یاد بگیرند به زبان معذرت‌خواهی یکدیگر صحبت کنند پس از ازدواج با توهین‌ها و تخلف‌های ارتباط خود بهتر مقابله می‌کنند. اگر پیش از ازدواج به پیشرفتی دست نیابند، باید به پرچم قرمز توجه کنند که می‌گوید «حالا وقت ازدواج کردن نیست.»

اینجا سه زوج را مثال می‌زنیم که معذرت‌خواهی را در ارتباط خود مهم دانستند و سود زیادی از این موضوع بردند.

"آماده بودم او را ترک کنم"

سندی دمدمی مزاج بود و بیشتر اوقات با منفی‌بافی‌هایش اوقات ما را تلخ می‌کرد. می‌گفت سوپ خیلی داغ است، سالاد خیلی درشت است، و استیک

خیلی سفت است - و کامل توی ذوق رایان که او را به رستوران خوبی برده بود، می‌زد. رایان گفت: "اولش تصور می‌کردم شاید عصبانیتش به اختلال هورمون‌های ماهیانه‌اش مربوط می‌شود"، اما بعد فهمیدم که فرقی نمی‌کند چه روزی از ماه باشد و یا به کدام رستوران می‌رویم، او همیشه موضوعی برای گله و شکایت کردن پیدا می‌کرد. من دیگر آماده می‌شدم از او جدا شوم.

"بنابراین به او گفتم به گمانم بهتر است هر کدام راه خود را برویم. او از من پرسید چرا، من هم به او گفتم: فکر کردم چیزی برای از دست دادن ندارم و این به او هم کمک می‌کند."

بعد رایان به من گفت چه اتفاقی افتاد: "هرگز چنین معذرت‌خواهی‌ای را نشنیده بودم! در آن لحظه چیزی دربارهٔ پنج زبان معذرت‌خواهی نمی‌دانستم، اما او از همهٔ آن‌ها استفاده کرد.

«خالص بودن او را احساس کردم، بنابراین از وی خواستم به مشاور مراجعه کند. او هم قبول کرد. هفتهٔ پس وقت گرفت. این آغاز تغییر واقعی بود. در عرض شش ماه، او آدم دیگری شده بود.

"یک سال پیش بود، و ما حالا دربارهٔ ازدواج فکر می‌کنیم. او آدم شگفت‌انگیزی است. حالا یاد گرفته است مثبت باشد، و ما اوقات خوشی را با هم می‌گذرانیم."

به نظر سندی پشیمانی و جبران واقعی یعنی مراجعه به مشاور. او می‌گوید که آن مشاوره رابطهٔ آنان را نجات داد. اما مشاوره بدون برخورد عاشقانهٔ رایان و معذرت‌خواهی خالصانهٔ او شروع نمی‌شد. معذرت‌خواهی درِ بخشش را باز کرد و مشاوره سبب رشد شد.

همهٔ ما در این فرآیند هستیم. ما همه نقاط ضعفی داریم. وقتی برای رفتار توهین‌آمیز خود معذرت می‌خواهیم و قصد داریم تغییر کنیم، درصدد‌یم کاری انجام دهیم که رابطهٔ ما ادامه یابد و دوام داشته باشد.

راهکاری خوب برای «مردی که همیشه می‌خواهد راه‌حل بدهد»

جیک و نیکی دو سالی می‌شد با هم آشنا شده بودند. جیک گفت: "سال اول، هیچ‌کدام نمی‌دانستیم که این آمد و شدها به نامزدی منتهی می‌شود. گاهی با هم شام می‌خوردیم و تنیس بازی می‌کردیم. هر دو تنیس دوست داریم. شبی، به شدت نسبت به او احساس علاقه کردم. پرسیدم: «می‌توانم تو را در آغوش بگیرم؟» او جواب داد: «بله که می‌توانی، دوست داری؟» گفتم: «بله»، و محکم او را در آغوش گرفتم. نمی‌دانم چه اتفاقی افتاد، اما از آن شب به بعد رابطهٔ دوستانه و معمولی ما به رابطهٔ عاشقانه تبدیل شد.

«تا شش ماه اوضاع خوب پیش می‌رفت، اما بعد من کم‌کم متوجه شدم که وی از اینکه با او بچگانه رفتار می‌کنم ناراحت است. نمی‌دانستم منظورش چه بود، بنابراین خواستم توضیح بدهد. گفت: «وقتی مشکل کاری‌ام را با تو در میان می‌گذارم، همیشه به من می‌گویی چه باید بکنم. بعد روز بعد می‌پرسی آیا به توصیهٔ تو عمل کردم یا نه. این را دوست ندارم! احساس می‌کنم پدرم هستی که به من می‌گویی چه کنم و بعد انجام یافتن آن کار را بررسی می‌کنی.»

جیک گفت: "صادقانه بگویم، جواب او مرا روشن کرد. نمی‌دانستم با این اقدام مانع کار او می‌شوم. به نظر خودم، سعی می‌کردم مفید باشم. کم‌کم خواندن کتاب‌هایی را شروع کردم و فهمیدم که خیلی از مردها مثل من هستند. کتاب *مردانی که به دنبال راه‌حل می‌گردند*، دربارهٔ مردانی است که می‌گویند مشکل را به ما بگو تا راه‌حل را به تو بدهیم. صادقانه بگویم،

می‌کردم هنگام مطرح کردن مشکلش از من راه‌حل می‌خواهد. حالا می‌فهمم که او همدلی می‌خواست، نه جواب و راه‌حل. بنابراین، یاد گرفتم بگویم: «می‌بینم که چقدر از این موضوع ناراحتی. اگر من هم جای تو بودم همین احساس را داشتم.» هرگز به او پیشنهادی نمی‌دادم مگر اینکه خودش درخواست می‌کرد."

نیکی گفت: "درست است، او واقعاً تغییر کرده است. هرگز شبی را که معذرت‌خواهی کرد فراموش نمی‌کنم. یک هفته پس از آن بود که مشکل را با او در میان گذاشتم. گمان می‌کنم کمی طول کشید تا آن را پردازش کند. با گفتن این جملات شروع کرد: «متأسفم، نمی‌دانستم با تو چه کنم. صادقانه سعی می‌کردم مفید باشم. حالا می‌دانم که کارم اشتباه بود. این کار برای رابطهٔ ما ضرر داشت، و من واقعاً از آن کار پشیمانم.»

«بعد از من پرسید اگر باز مشکل کاری‌اش را با من مطرح کرد من چه باید بکنم. این رفتار او واقعاً مرا تحت تأثیر قرار داد چون او می‌خواست تغییر کند. و معذرت‌خواهی‌اش خیلی صادقانه بود.»

جیک گفت: "این درس خوبی برای من بود و هرگز قبلاً به این موضوع فکر نکرده بودم. حالا می‌فهمم، اما آن زمان نمی‌دانستم چه اتفاقی می‌افتد. فقط خوشحالم که فرصت دیگری به من می‌دهد. احساس می‌کنم حالا که او را بهتر درک می‌کنم رابطهٔ ما خیلی صمیمی‌تر شده است. در حقیقت حالا، گاهی حتی از من توصیه هم می‌خواهد. معمولاً لبخند می‌زنم و قبل از اینکه جوابش را بدهم می‌پرسم: «آیا واقعاً مطمئنی که می‌خواهی توصیهٔ مرا بشنوی؟»"

بعداً فهمیدم که زبان اصلی معذرت‌خواهی نیکی پشیمانی کامل و زبان دوم او پذیرش مسئولیت است. وقتی جیک گفت: "من متأسفم، من اشتباه

کردم. چطور می‌توانم این را در آینده جبران کنم؟" به زبان او صحبت کرده بود. نیکی توانست او را ببخشد، چون معذرت‌خواهی او خیلی خالصانه بود.

فهمیدم مشکل از کجاست

در پایان جلسهٔ آموزش زبان‌های معذرت‌خواهی، جکسون و سارا به دنبال من آمدند تا بگویند فهمیدند مشکل از کجاست. آنان فهمیدند که قسمت اصلی مشکلشان این بود که به زبان یکدیگر حرف نمی‌زدند.

جکسون می‌گوید: "من متأسفم"، اما سارا به چیز دیگری نیاز دارد. او می‌گوید: «می‌خواهم جکسون بگوید: «من اشتباه کردم، مرا می‌بخشی؟» تا امشب، هرگز نمی‌دانستم می‌خواهم چه جمله‌ای را از دهان او بشنوم. فقط می‌دانستم که من متأسفم کافی نبود.»

به جکسون نگاه کردم و پرسیدم: "زبان معذرت‌خواهی تو چیست؟"

او گفت: "جبران. می‌خواهم کاری کند که اشتباهش جبران شود."

"او معمولاً چطور معذرت می‌خواهد؟"

"او می‌گوید: «من اشتباه کردم. مرا می‌بخشی؟» من همیشه می‌خواستم او را ببخشم، اما معذرت‌خواهی او هرگز برای من کافی نبوده است. حالا می‌دانم چرا. من همیشه سعی کردم با خرید یک هدیه یا بردن او به یک رستوران خوب اشتباهم را جبران کنم."

سارا گفت: "با آنکه من قدر این کارها را می‌دانم، اما هیچ‌کدام جای جملهٔ «من اشتباه کردم. آیا مرا می‌بخشی؟» را برای من نمی‌گیرد. در حقیقت، گاهی دیده‌ام که با شام و هدیه سعی کرده است از معذرت‌خواهی طفره برود."

جکسون گفت: "ممنون که زبان‌های معذرت‌خواهی را به ما یاد دادید. گمان می‌کنم این رابطهٔ ما را خیلی تغییر می‌دهد."

هشت ماه بعد، دعوت نامهٔ شرکت در عروسی سارا و جکسون به‌دست من و همسرم رسید. از فرصت استفاده کردم و پرسیدم: "با صحبت کردن به زبان‌های معذرت‌خواهی چطورید؟"

جکسون گفت: "عالی، او یاد گرفته است چطور جبران کند و من هم یاد گرفته‌ام بگویم اشتباه کردم. مرا ببخش."

سارا اضافه کرد: "و هنگام آماده شدن برای عروسی‌مان، فرصت‌های زیادی برای معذرت‌خواهی داشته‌ایم."

گفتم: "شما در راه رسیدن به زندگی زناشویی خوبی هستید. یادتان باشد هیچ ازدواج سالمی بدون معذرت‌خواهی امکان‌پذیر نخواهد بود."

یادگیری معذرت‌خواهی کردن مهارت زندگی است که سبب می‌شود همهٔ روابط شما صادقانه‌تر باشد. دوران نامزدی دورهٔ خوبی برای رشد است. چند مورد در روابط آشنایی مهم‌تر از یادگیری زبان اصلی معذرت‌خواهی یکدیگر است و آن مهارت یافتن در صحبت کردن به آن زبان‌هاست.





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل سیزدهم



معذرت خواهی در محل کار

در صف بانک منتظر ایستاده بودم، نود ثانیه منتظر نشده بودم که نوبتم فرا رسید و به بانک‌دار نزدیک شدم او لبخند زد و گفت: "ببخشید، باید منتظر شوید."

در حالی که مدارکم را به او می‌دادم گفتم: "مشکلی نیست" وقتی کارش تمام شد پرسید: "کار دیگری ندارید؟"

گفتم: "نه، تمام شد."

سپس او با لبخند دیگری اضافه کرد: "بعدازظهر خوبی داشته باشید."

پاسخ دادم: "ممنون. شما هم همین‌طور."

از آنجا به دفتر پست رفتم و سیزده دقیقه در *صف ایستادم*. وقتی به مقابل پیشخان رسیدم، کارمند چیزی نگفت. گفتم: «می‌خواهم این‌ها را پیشتاز کنم.» بدون آنکه حرفی بزند بسته را گرفت و پس گفت: "سه دلار و بیست سنت."

من پنج دلاری به او دادم و او بقیهٔ پولم را پس داد.

درحالی‌که از آنجا دور می‌شدم گفتم: "خیلی ممنون."

در خودرو به این دو کارمند فکر کردم. احساسی که در بانک داشتم دوستانه و خوشایند بود، در حالی که در دفتر پست احساس می کردم با آدم آهنی سر و کار دارم نه انسان. از خود پرسیدم *چرا با این دو کارمند متفاوت برخورد کردم؟* احتمالاً چون کارمند بانک با معذرت‌خواهی برای "انتظار کشیدن" من شروع کرد، در حالی که کارمند دفتر پست به هیچ وجه معذرت‌خواهی نکرد.

گاهی به تعداد دفعاتی که در طی این ده سال وارد آن بانک و دفتر پستی شده‌ام، فکر می‌کنم. فهمیدم هر بار شخصی که در قسمت پذیرش بوده برای انتظار کشیدن من معذرت‌خواهی کرده است، من احساس خوبی داشتم. اگرچه هرگز به یاد نمی‌آورم در دفتر پست، کسی از کلمات حاکی از معذرت‌خواهی استفاده کرده باشد، هر چند مدت انتظار من در دفتر پست همیشه بسیار بیشتر از زمان انتظارم در بانک بود.

آنچه شرکت‌های موفق می‌دانند

پیداست که به کارمندان بانک معذرت‌خواهی کردن را آموزش داده‌اند، در حالی که به کارمندان دفتر پست آموزشی نداده بودند. در نتیجه، منِ مشتری ترجیح می‌دهم به بانک مراجعه کنم، نه دفتر پست. عده‌ای می‌گویند که معذرت‌خواهی کارمند بانک خالصانه و صادقانه بود. شاید این حقیقت داشته

باشد، اما با این همه، از کسی که برای منتظر نگه داشتن مشتری اظهار تأسف و پشیمانی می‌کند، قدردانی می‌کنم.

شرکت‌های موفق از مدت‌ها پیش به قدرت معذرت‌خواهی پی برده‌اند. جملهٔ "حق همیشه با مشتری است." این فلسفه را توصیف می‌کند. به طور معمول، این یعنی که به کارمندان یاد می‌دهند هنگام شکایت کردن مشتری از او معذرت بخواهند.

به مشتری خدمت کنید

چند هفته پیش برای خوردن شام به رستوران پیتزافروشی محلی رفتم. پس با مدیر رستوران صحبت کردم. پرسیدم: "وقتی مشتری‌ها عصبانی می‌شوند یا از خدمات یا غذا شکایت می‌کنند چه می‌کنید؟" بدون تأمل گفت: "حرف، حرف مشتری است."

پرسیدم: "منظورتان از این حرف چیست؟"

یک برگه کاغذ برداشت و کلمات زیر را نوشت:

گوش کن

معذرت‌بخواه

نگرانی‌ات را نشان بده

از مشتری تشکر کن

گفت: "سیاست ما این است. به شکایت مشتری گوش می‌کنیم. معذرت می‌خواهیم. سعی می‌کنیم نگرانی حقیقی خود را برای ناقص بودن خدمات نشان دهیم. و از آنان برای یادآوری آن نقص تشکر می‌کنیم."

پرسیدم: "آیا آن روش خوب نتیجه می‌داد؟" پاسخ داد: "خوشبختانه تا به حال که خوب بوده است، شکایت چندانی نداشتیم.»

گفتم: «خوب است. من هم قطعاً شکایتی ندارم. غذا و خدمات عالی بودند.»

او گفت: "ممنون، هدف ما این است."

ادامه دادم: "در دو سال گذشته تحقیقاتی دربارهٔ معذرت‌خواهی‌ها انجام دادم. دوست دارید بدانید چه چیزی یاد گرفته‌ام؟"

گفت: "حتماً."

از آنجا که او طرح خود را برای مقابله با مشکل مشتریان ناراضی نوشته بود، من هم تصمیم گرفتم پنج زبان معذرت‌خواهی را بنویسم. بنابراین، آن‌ها را به صورت زیر فهرست کردم:

ابراز تأسف- "متأسفم."

پذیرش مسئولیت- "اشتباه کردم."

جبران کردن- "برای جبرانش چه کاری می‌توانم انجام بدهم؟"

پشیمانی واقعی- "دوباره آن کار را تکرار نمی کنم."

درخواست بخشش- "ممکن است مرا ببخشید؟"

توضیح دادم که پژوهش ما نشان داده بود که هر کس یک زبان معذرت‌خواهی واقعی دارد، و اگر به زبان آنان صحبت نکنید، معذرت‌خواهی شما را ممکن است ضعیف و ناپذیرفتنی به شمار آورند؛ به همین علت است که حتی وقتی عده‌ای معذرت می‌خواهند، مشتری همچنان عصبانی است. پرسیدم: "آیا تا به حال چنین تجربه‌ای داشته‌اید؟"

آشفتگی رستوران

"راستش را بخواهید، سه هفته پیش دو خانم برای شام به رستوران آمدند. به طور اتفاقی یکی از خدمتکاران ما نوشابه را بر روی لباس یکی از خانم‌ها ریخت. او سریع معذرت خواست و دستمال کاغذی آورد و میز را پاک کرد و

از آنان دعوت کرد پشت میز دیگری بنشینند. خدمتکار به من گفت چه اتفاقی افتاده بود، بنابراین من سر میزشان رفتم و از آن خانم‌ها پرسیدم آیا همه چیز روبه‌راه است یا نه.

«او گفت: «نه، خیلی. در حقیقت، باید به خانه بروم و لباسم را عوض کنم. وقتی برای خوردن شام به اینجا آمدم چنین برنامه‌ای را در ذهنم نداشتم.»

"باید اعتراف کنم که خیلی عصبانی بود، بنابراین آخرین روشمان را امتحان کردم و پرسیدم: «در واقع چه اتفاقی افتاد؟»

"وقتی توضیح می‌داد که خدمتکار چطور نوشیدنی را بر روی بلوز و دامن او ریخته، با دقت گوش دادم، و در این وقت احساس ناراحتی او را درک می‌کردم. به او گفتم: «برای اتفاقی که افتاد واقعاً متأسفم. ما نمی‌خواهیم چنین اتفاقی برای مشتریان ما بیفتد. اجازه دهید به شما اطمینان بدهم که ما صورتحساب خشکشویی لباس شما را پرداخت می‌کنیم، و این غذا را میهمان ما هستید. ما واقعاً نمی‌خواهیم این نوع اتفاقات رخ بدهد.»

"او جواب داد: «اگر خدمتکار این قدر عجله نمی کرد، این اتفاق نمی‌افتاد.»

«وقتی از میزشان دور می‌شدم، گفتم: «خوشحال می‌شوم خدمتکار دیگری برای شما بفرستم.» خدمتکار دیگری فرستادم، اما وقتی آن خانم از رستوران خارج می‌شد از سر و لباس کثیف خودش حرف می‌زد و می‌گفت: «اگر می‌دانستم این طوری می‌شود اصلاً به اینجا نمی‌آمدم.» خجالت می‌کشیدم که دیگر مشتری‌ها حرف او را شنیدند، اما نمی‌دانستم چه کار دیگری باید انجام دهم تا او راضی شود.»

گفتم: "بگذارید ببینم شما به کدام یک از پنج زبان معذرت‌خواهی صحبت می‌کنید.» زبان معذرخواهی شمارهٔ یک را امتحان کردم و گفتم:

"وقتی گفتید «من متأسفم» تأسف خود را ابراز کردید. مطمئن نیستم که شما یا آن خدمتکار مسئولیت را پذیرفته باشید. نشنیدم هیچ‌کدام از شما بگویید: «من اشتباه کردم. تقصیر من بود» هر چند با پیشنهاد پرداخت هزینهٔ خشکشویی و دادن غذای مجانی اشتباه خود را جبران کردید. من هیچ جملهٔ مبنی بر ابراز پشیمانی از شما نشنیدم؛ یعنی شما اصلا نگفتید که این اشتباه دوباره تکرار نمی‌شود. و از مشتری هم درخواست بخشش نکردید. بنابراین، به نظر من شما فقط به دو تا از زبان‌های معذرت‌خواهی صحبت کردید."

ادامه دادم: "ظاهراً زبان او یکی از آن سه زبان معذرت‌خواهی باقی‌مانده است، شاید اگر به زبان او حرف می‌زدید، معذرت شما را می‌پذیرفت و حتی شما را می‌بخشید."

او گفت: "این نظر جالبی است. باید درباره‌اش فکر کنم."

شش هفته بعد، برای خوردن پیتزا به آنجا رفتم. مدیر آنجا به من گفت: «به همهٔ کارمندانم پنج زبان معذرت‌خواهی را یاد داده‌ام. دفعهٔ پس اگر با مشکلی مواجه شویم آمادگی‌اش را داریم. به هر پنج زبان معذرت‌خواهی صحبت می‌کنیم."

گفتم: "خوب است، پس باید زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل را پیدا کنید. من پیش‌بینی می‌کنم که برخورد فرد مقابل هم تغییر خواهد کرد."

پیتزا فروش پیتزا را در منزل تحویل می‌دهد

مدیر ادامه داد: "این در ازدواج هم نتیجه می‌دهد، مگر نه؟"

پرسیدم: "چرا این حرف را می‌زنی؟"

"چون کشف کرده‌ام که زبان معذرت‌خواهی همسر من جبران واقعی است. او می‌خواهد مطمئن شود که من برنامه‌ای دارم تا دیگر آن کار را تکرار

نکنم. در گذشته، در گفتن "من متأسفم" عالی بودم، اما این هرگز در مورد او زیاد مؤثر نبوده است. وقتی پنج زبان معذرت‌خواهی را برای او توضیح دادم، بی‌درنگ گفت: "مشکل کلی معذرت‌خواهی‌های شما همین‌جاست. آن‌ها همیشه با «من متأسفم» تمام می‌شوند."

پرسیدم: "زبان معذرت‌خواهی شما چیست؟"

گفت: "پذیرش مسئولیت" می‌خواهم او بگوید: «اشتباه کردم.»

پیشتر، به ندرت از این کلمات استفاده می‌کرد، و همین باعث می‌شد معذرت‌خواهی او را خالصانه به شمار نیاورم."

گفتم: «این در روابط انسانی نتیجه می‌دهد، من پیش‌بینی می‌کنم که حرفه و زندگی زناشویی شما بهتر خواهد شد.» با شوخی گفتم: "آیا می‌خواهید الان صورتسحاب مشاوره برای‌تان بنویسم، یا آن را برای‌تان پست کنم؟"

وقتی گفت‌وگوی ما به پایان رسید، آرام اضافه کردم: "یک نکتهٔ دیگر، وقتی عصبانی می‌شوی و با کارمندانت خشن حرف می‌زنی، هرگز معذرت‌خواهی کردن را فراموش نکن."

پرسید: "از کجا فهمیدی؟"

لبخند زدم و گفتم: "فقط می‌دانم که شما هم انسان هستید."

گفت: "الآن باید از یکی از کارمندان معذرت بخواهم"

پرسیدم: "زبان معذرت‌خواهی او را می‌دانی؟"

گفت: "دقیق نه، بنابراین می‌خواهم از هر پنج زبان استفاده کنم."

سیاست ویژه

در طی دو سال گذشته، این سؤال را از کارمندان بی‌شماری پرسیده‌ام: آیا شرکت شما سیاستی برای برخورد با مشتریان عصبانی دارد؟ بیشتر آنان

بدون استثنا پاسخ دادند، بله. برخی از آنان سیاست مبهمی داشتند، اما شامل تلاش برای گوش دادن به شکایت مشتری و برخورد مثبت با او می‌شد. در بقیهٔ شرکت‌ها این سیاست با جملات دقیق و شفاف بیان شده بود.

شرکت‌های باتجربه برنامه‌های ثابت و خاصی برای کارمندانشان داشتند تا "اشتباهات خود را جبران کنند." به تازگی شبی در هتل دالاس بودم. از پسر جوانی که در قسمت پذیرش نشسته بود پرسیدم: آیا این هتل سیاستی برای پاسخگویی به مشتریان عصبانی دارد؟ به او اطمینان دادم که من عصبانی نیستم و فقط دربارهٔ مشتریان عصبانی تحقیق می‌کنم.

پاسخ او خیلی شفاف بود. پس به طور مشخص همه را توضیح داد: "برنامهٔ ما براساس پیروی از نکات زیر است:

به شکایت مشتری با دقت گوش کنید.

با او همدلی کنید. بگذارید مشتری احساس کند می‌دانید چرا عصبانی شده است.

معذرت بخواهید.

پاسخ دهید و پس واکنش نشان دهید. سعی کنید اوضاع را درست کنید.

با مشتری تماس بگیرید و به آنان بگویید چه اقداماتی انجام داده‌اید.

معلوم بود این کارمند خوب تربیت شده بود.

وقتی دکترها معذرت می‌خواهند

پژوهش نشان می‌دهد که در سال‌های اخیر بسیاری از حرفه‌ها بیشتر از مزیت معذرت‌خواهی آگاهی دارند. و در میان آن‌ها حرفهٔ پزشکی بیشتر. در گذشته، پزشکان حکم خدا را در دست داشتند، کسی به تصمیمات آنان شک نمی‌کرد. امروز، پزشکان بیشتر به ارزش معذرت‌خواهی از بیماران پی برده‌اند،

بخصوص وقتی در تشخیص یا در عمل اشتباه می‌کنند. این تمایل به سمت معذرت‌خواهی بر اثر افزایش خطاهای پزشکی به وجود آمده است. انجمن پزشکی در سال ۱۹۹۹ گفت: "اشتباهات پزشکان هر سال نود و هشت هزار بیمار بستری در بیمارستان را می‌کشد."

دادخواهی‌های کمتر

در نتیجه، بیمارستان‌های دانشگاه میشیگان از سال ۲۰۰۲ پزشکان را تشویق به عذرخواهی بابت اشتباهاتشان کرده‌اند. دستمزد سالیانهٔ وکلای مدافع از آن زمان از سه میلیون دلار به یک میلیون دلار کاهش یافته است، و تعداد دادخواهی‌های عمل جراحی اشتباه از ۲۶۲ پرونده در سال ۲۰۰۱ به ۱۳۰ پرونده در سال رسیده است. ریک بوتمن، وکیل مدافع قبلی این آمار را ارائه داده است.

بیماران به این چنین معذرت‌خواهی‌هایی پاسخ بسیار مثبتی داده‌اند. لیندا کنی، مادر سه بچه، هفت سال پیش به علت ناقص بودن بی‌هوشی پیش از جراحی تا آستانهٔ مرگ رفت. او به گزارشگر گفت: "شوهرم می‌خواست از لحاظ قانونی موضوع را پیگیری کند. می‌خواست غرامت بگیرد." اما بعد متخصص بی‌هوشی نامه‌ای به او نوشت و در آن از ناراحتی و ندامت خود سخن گفت.

دکتر ریک ون پلت نوشت: "هر وقت خواستید حرف بزنید، من در خدمت شما خواهم بود. این شمارهٔ منزل من است."

لیندا در ابتدا فکر کرد که او فقط سعی می‌کند خودش را پنهان کند. اما نه. «ریک خودش را نشان داد. در زادگاهم به دیدنم آمد... خود را کاملاً در اختیار من قرار داد. نه تنها معذرت‌خواهی کرد بلکه گفت چقدر از لحاظ

عاطفی برای خود او آسیب زننده بود، همین‌طور برای خانواده‌اش و برای من."

لیندا کنی معذرت‌خواهی را خالصانه یافت و شکایت خود را پس گرفت در نتیجه، دکتر ون پلت به او کمک کرد تا به سازمانی که به افراد این چنینی کمک می‌کند بپیوندد.

"او فقط اهمیت نداد"

مایکل وودز، جراح کلورادویی، بر عمل آپاندیس بیماری نظارت می کرد که ناگهان دانشجوی پزشکی مویرگی را پاره کرد. اگرچه آپاندیس را عمل کردند، کار عمل جراحی پیچیده شد. بیمار ناراحت بود که چرا وودز به عواقب کار بی‌توجه بوده است و برای عمل جراحی اشتباهش او را مورد پیگرد قانونی قرار داد. وودز از روش سنتی توصیه‌ای وکیل مدافعش استفاده کرد، هیچ ارتباطی میان او و بیمار نبود.

در دادگاه، وقتی از بیمار پرسیدند چرا از او شکایت کرده است، گفت: "به این علت شکایت کردم که او در مورد اتفاقی که برای من افتاد بی‌اعتنا بود و اصلاً اهمیتی نداد."

بعدها دکتر وودز گفت: "گویی یکدفعه همهٔ وجودم آتش گرفته باشد. جراحی و نتیجهٔ آن مرا در روز دادگاه دچار مصیبت نکرد، برداشت او از اینکه من به او اهمیت نداده بودم مرا دلگیر کرد. رفتار من بی‌اعتنایی را نشان داده و همین مرا به دادگاه کشانده بود، نه پیچیدگی عمل جراحی." وودز فهمید که قصور او در معذرت‌خواهی خالصانه دلیل متهم شدن او در دادگاه شده بود.

دکتر وودز در کتابش با عنوان *کلمات شفابخش: قدرت معذرت‌خواهی در پزشکی* می‌گوید: "دنیای تجاری به حقیقتی دست یافته که علم پزشکی

هنوز آن را کشف نکرده است. معذرت‌خواهی به پول یا درست و نادرست بودن مربوط نمی‌شود چه برای مشتری (بیمار) یا فروشنده (پزشک). معذرت‌خواهی احترام، همدلی و تعهد به رضایت بیمار را نشان می‌دهد، و به پذیرش معذرت‌خواهی و مشاهدهٔ ارائه دهندهٔ آن به عنوان انسان قابل بخشش مربوط می‌شود."

وقتی پزشکان تصمیم گرفته‌اند برای اشتباهات خود معذرت بخواهند، نتایج آن بسیار خشنودکننده شده است.

نیاز به معذرت‌خواهی از همکاران

با آنکه بسیاری از شرکت‌ها و حرفه‌ها به ارزش معذرت‌خواهی از مشتریان و مراجعان پی برده‌اند، ما دریافته‌ایم که تعداد کمی از شرکت‌ها تلاش کرده‌اند به کارمندان خود ارزش معذرت‌خواهی از یکدیگر را آموزش دهند. و هیچ شرکتی را ندیده‌ایم که در برنامهٔ آموزشی خود تأکید بر معذرت خواهی مؤثر از همکاران را گنجانده باشد.

ما آدم‌ها بیشترین ساعات عمر خود را در محل کارمان سپری می‌کنیم. میزان آن در آمریکای شمالی روزی هشت ساعت است، اما بسیاری از مردم ده ساعت یا حتی بیشتر در محل کار خود می‌مانند. وقتی زمان خواب خود را از آن کم می‌کنیم، درمی‌یابیم که بیشتر وقتمان را با همکاران خود سپری می‌کنیم نه با خانواده.

ما با همکاران خود در ارتباطیم. شاید رابطهٔ ما صمیمی باشد یا نه، و این به ماهیت شغلی و انتخاب ما بستگی دارد. در روابط کاری، امکانی برای ترویج قدردانی و تشویق هست. همین‌طور هم برای توهین، جریحه‌دار کردن احساسات، خشم و تنش. بیشتر ما ترجیح می‌دهیم در محیطی دوستانه،

حمایتگر و مثبت کار کنیم. هر چند، بیشتر ما گاهی از رفتار خود با همکارمان تعجب کرده‌ایم. در چنین اوقاتی، درک ارزش معذرت‌خواهی بسیار مهم می‌شود.

در حالی که علاقه به معذرت‌خواهی در محل کار افزایش می‌یابد، به این شناخت می‌رسیم که معذرت‌خواهی آن طور هم که به نظر می‌رسد آسان نیست. برای بیشتر مردم معذرت‌خواهی یک معنای محدود دارد. "من معذرت می‌خواهم." "من متأسفم." "من اشتباه کردم." "متأسفم که تو را رنجاندم." "متأسفم که از حرف من ناراحت شدی." همهٔ این‌ها از نظر افراد مختلف معذرت‌خواهی به شمار می‌آید.

طرح بزرگ محل کار

اگر مدیر یا سرپرست محل کار هستید، به این ترتیب می‌توانید به افراد خود کمک کنید: از کارکنان خود بخواهید زبان معذرت‌خواهی خود را به یکدیگر معرفی کنند. بعد همهٔ شما بهتر می‌توانید از هم معذرت بخواهید. چه طرح خوبی برای محل کار می‌شود! من به مدیر پیتزافروشی هم گفتم شبی که می‌خواهد از کارمندش معذرت بخواهد همین کار را انجام دهد، به کارمندانش بگوید زبانِ معذرت‌خواهی خود را به یکدیگر بگویند. او آن شب به هر پنج زبان صحبت کرد، بنابراین به احتمال زیاد موفق شد. با شناخت زبان معذرت‌خواهی آن‌ها، معذرت‌خواهی‌های آینده مؤثرتر واقع می‌شود.

پیشنهاد ما این است که همهٔ کارفرمایان کارمندان خود را با مفهوم پنج زبان معذرت‌خواهی آشنا کنند؛ سپس به آنان در یافتن زبان اصلی معذرت‌خواهی‌شان کمک کنند. در پایان، به آنان بگویند که این اطلاعات را در اختیار کارمندانی قرار دهند که با آنان در تعامل هستند.

بیشتر همکارها نمی‌دانند که زبان‌های معذرت‌خواهی افراد با یکدیگر متفاوت است، و اگر آنان به زبان خاص همکاران خود صحبت نکنند، همکارها این معذرت‌خواهی را خالصانه نمی‌دانند. با یادگیری مؤثر شیوهٔ معذرت‌خواهی، می‌توانیم رابطهٔ بهتری با همکاران خود داشته باشیم. و همین امر محیط کاری شادتر و خوشایندتری ایجاد می‌کند.

معذرت‌خواهی منشی

به تازگی همکارم، دکتر ماری، دربارهٔ منشی‌ای که سال‌ها پیش در دفتر مشاورهٔ من کار می‌کرد با من (جنیفر) صحبت کرد. منشی چند بار فراموش کرد نام مراجع را پس از لغو جلسه از دفترچهٔ رزرو من خط بزند. دکتر ماری به دفتر می‌آمد، اما بیمار حضور نداشت.

به منشی‌اش می‌گفت: "من نگران این شخص هستم." منشی پاسخ می‌داد: "آه، الآن یادم آمد هفتهٔ پیش قرارش را به هم زد و من فراموش کردم آن را علامت بزنم."

البته یک ساعت از وقت دکتر ماری هدر رفته بود. اولین باری که این اتفاق افتاد، فقط معذرت‌خواهی منشی را پذیرفت و چیزی نگفت. دفعهٔ بعد، منشی دوباره معذرت‌خواهی کرد و گفت: "من متأسفم، یادم رفت."

دکتر می‌خواست او را دوباره ببخشد. با این همه، کلمات به راحتی از دهان او خارج نمی‌شد. تردید داشت او را ببخشد. به نظر می‌رسید این معذرت‌خواهی ناقص و ناخالصانه باشد و نگران بود که منشی‌اش هرگز تغییری واقعی نکند.

بنابراین، به منشی گفت: "دیگر نمی‌خواهم این اشتباه تکرار شود، چون خیلی ناراحت می‌شوم، و برای من گران تمام می‌شود. بنابراین، می‌توانم

دربارهٔ روش‌هایی صحبت کنیم که می‌توانی لغو قرار بیماری را علامت بزنی و در اسرع وقت ممکن به من اطلاع بدهی؟ تصور می‌کنم این طوری راحت‌تر می‌توانیم با هم کار می‌کنیم."

منشی قبول کرد، و پس از مقداری بحث هر دو تصمیم گرفتند که منشی دفترچه‌ای را مقابل رویش داشته باشد که بالای صفحه کلمهٔ "لغو قرار" نوشته شده بود. قبول کرد تا هر وقت کسی قرارش را به هم زد سریع مقابل نام او علامت بزند. و زیر آن کلمهٔ *به اطلاع مشاور رساندن* را بنویسد و تاریخ و ساعت آن را ذکر کند.

با اجرای این طرح پشیمانی و جبران، دکتر مری می‌توانست معذرت‌خواهی منشی را بپذیرد و به کارش ادامه دهد. زبان معذرت‌خواهی او پشیمانی و جبران واقعی بود. ابتدا می‌خواست یک "من متأسفم" ساده را بپذیرد، اما بار دوم نتوانست. اگر از منشی‌اش تقاضای تغییر نمی‌کرد، رابطه‌شان بد می‌شد.

معذرت‌خواهی = تجارت خوب

توضیح جنیفر (مشاور) بر دو اصل مهم در ساخت روابط سالم تأکید می‌کند. اول، باید همکارها بدانند که ما در معذرت‌خواهی چه انتظاری داریم. و دوم، فرد متخلف باید خواهان صحبت به زبان معذرت‌خواهی فردی که به او توهین شده است. وقتی این دو اصل رعایت شود، می‌توانیم محیط کاری عاطفی و مثبتی بیافرینیم. به همین علت است که من و جنیفر به همکارها توصیه می‌کنیم این کتاب را بخوانند، زبان معذرت‌خواهی‌شان را کشف کنند، و آن را در طی جلسات به کارکنان بگویند. معتقدیم که این گام‌های ساده، محیط کاری سالم و خوبی را برای هزاران کارمند فراهم می‌کند.

ایجاد محیط کاری عاطفی و مثبت بهره‌وری کارمندان را افزایش می‌دهد. بنابراین، شرکتی که هدفش این است که نه تنها از مشتریان معذرت بخواهد بلکه به کارمندان یاد می‌دهد چطور به طور مؤثر از یکدیگر معذرت بخواهند شرکتی است که احتمال توفیق در اجرای اهداف مالی خود را بیشتر می‌کند. نتیجه اینکه: معذرت‌خواهی کار خوبی است. کارمندان با تنش و اضطراب کمتری زندگی می‌کنند، و شرکت از بهره‌وری بالای آنان سود می‌برد.



پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل چهاردهم



معذرت خواهی از خودتان

جردن در دفتر من گریه می‌کرد - واژهٔ هق‌هق بهتر وضعیت او را توصیف می‌کند. از بچگی وی را می‌شناختم و او حالا هجده ساله بود، اما تا به حال وضعیت روحی به این بدی نداشت. او دانش‌آموز خوبی بود، ستارهٔ فوتبال و در برنامهٔ مذهبی کلیسا هم فعال بود.

خلاصه، نوجوان الگویی برای جامعهٔ امریکایی بود. با این همه، در دفتر من هیچ‌کدام از این ویژگی‌ها اهمیت نداشت. ابتدا آهسته حرف می‌زد و سعی داشت مانع جاری شدن اشک‌هایش شود.

گفت: "دیگر خسته شده‌ام. همهٔ زندگی‌ام را به هم ریخته‌ام. ای کاش بمیرم." از شنیدن آن سه جمله فهمیدم که جردن دچار مشکل جدی شده است.

پرسیدم: "دوست داری مشکلت را برای من تعریف کنی؟" جردن وقتی حرف می‌زد زمین را نگاه می کرد.

گفت: "همه‌اش سال گذشته شروع شد، من این دختر را در مدرسه دیدم. می‌دانستم نباید با او آشنا می‌شدم، اما خیلی زیبا و جذاب بود. پس از مدرسه کم‌کم او را به خانه بردم. فهمیدم که پدرش چهار سال پیش آنان را ترک کرده است و مادرش تا شش صبح در بیرون از خانه کار می‌کند. با هم درس می‌خواندیم و حرف می‌زدیم. پس کم‌کم رابطهٔ ما بیشتر و صمیمی‌تر شد و به روابط جنسی انجامید. می‌دانستم درست نبود، اما سعی کردم مواظب باشم. به هر حال او باردار شد و هفتهٔ گذشته بچه اش را سقط کرد."

کل بدن جردن می‌لرزید. اشک‌هایش مثل باران بر روی شلوارش می‌چکید. یک دقیقه بعد، گفت: "من به پدرومادرم، به خدا، و به خودم بی‌حرمتی کردم. به او هم همین‌طور. دلم می‌خواهد بمیرم."

جردن جوان، اما آن‌قدر عاقل بود که بفهمد به کمک نیاز دارد. تا دوازده ماه مدام او را می‌دیدم. وی را تماشا می‌کردم که در کاسهٔ اعانهٔ کلیسا پول می‌انداخت و از پدرومادرش آن دختر جوان و مادرش معذرت می‌خواست. به درگاه خداوند گریه کرد و از گناهی که کرده بود بخشش طلبید.

در پایان سال مشاوره (حالا دانشجو شده بود)، جردن به من گفت: "گمان می‌کنم باید از یک نفر دیگر هم معذرت بخواهم"

پرسیدم: "او کیست؟"

گفت: "به نظرم باید از خودم هم معذرت بخواهم."

"جالب است. چرا این حرف را می‌زنی؟"

گفت: "مدام به خودم سرکوفت می‌زنم. مدام کارهایم را به یاد مـی‌آورم و احساس بدی در مورد آن‌ها دارم. گمان نمی‌کنم تا به حال خودم را بخـشیده باشم. به نظر می‌رسد همه مرا بخشیده‌اند، اما من خودم را نبخشیده‌ام. شـاید اگر بتوانم از خودم معذرت بخواهم، بتوانم خودم را ببخشم."

گفتم: "تصور می‌کنم حق با شماست. چرا روی معذرت‌خواهی کار نکنیم؟ دوست دارید چه چیزی به خودتان بگویید؟"

جردن کم‌کم شروع به حرف زدن کرد و من هم شروع کردم بـه نوشـتن: "دوست دارم به خودم بگویم من اشتباه کردم؛ منظورم اشتباه بـزرگ اسـت. دوست دارم به خودم بگویم چه احساسی دربارهٔ آن داشتم و چقـدر از کـاری که کردم پشیمانم. دوست دارم به خودم بگویم کـه درس خـوبی گـرفتم و از حالا به بعد از لحاظ جنسی خودم را پاک نگـه مـی‌دارم تـا روزی کـه ازدواج کنم. دوست دارم به خودم آزادی دوبـاره شـاد بـودن بـدهم. دوسـت دارم از خودم درخواست بخشش کنم و به ادامهٔ زندگی خودم در آینده یاری رسانم."

تندتند می‌نوشتم تا کلمه‌ای از قلم نیفتد. گفتم: "یک لحظه صـبر کـن". به سراغ رایانه رفتم و معذرت‌خواهی جردن را در آن تایپ کردم و نام او را در بالای آن نوشتم. یک نسخه کپی گرفتم و به او دادم و گفتم: "می‌خـواهم در مقابل آینه بایستی و از خودت معذرت بخواهی." وقتی جردن معذرت خود را می‌خواند به او گوش دادم. جوردن گفت:

> "جردن، می‌خواهم به تو بگویم کـه اشـتباه کـردم؛ اشـتباهی بـزرگ. جردن، می‌خواهم به تو بگویم در مورد کاری که کردم احساسَ بـدی دارم و خیلی پشیمانم. می‌خواهم به تو بگویم که از این ماجرا درس گـرفتم، و از حالا به بعد دیگر وارد هیچ رابطهٔ جنسی نمی‌شوم تا زمانی کـه ازدواج کنم. می‌خواهم به خودم آزادی شاد بودن بدهم. و من، جردن، می‌خواهم از تو خواهش کنم مرا ببخشی و به من کمک کنی کـه زنـدگی آینـده‌ام را بسازم."

بعد جردن به من رو کرد و من گفتم: "ادامه بده، جملهٔ آخر را بخوان." او ادامه داد: "جردن، *چون ایمان دارم که معذرت‌خواهی‌ات صادقانه است، تو را می‌بخشم.*"

اشک‌ها از صورتش جاری بود و ما یکدیگر را در آغوش گرفتیم. یک دقیقهٔ کامل هرَ دو برای بخشش گریه کردیم. جردن دانشکده‌اش را به پایان رساند و حالا ازدواج کرده است و خانواده‌ای دارد. چند سال پیش، بعد از مشاوره به من گفت: "مهم‌ترین قسمت سفر من روزی بود که از خودم معذرت خواستم و خودم را بخشیدم. گمان نمی‌کنم اگر آن اتفاق نمی‌افتاد می‌توانستم به زندگی‌ام ادامه دهم."

من، به عنوان مشاور، معذرت‌خواهی از خودم را از جردن یاد گرفتم و به قدرت آن پی بردم.

ما که هستیم - می‌خواهیم چه کسی باشیم

چرا از خودتان معذرت می‌خواهید؟ در یک معنای کلی، به همان دلیلی که از دیگری معذرت می‌خواهید از خودتان هم عذرخواهی می‌کنید: می‌خواهید رابطه را بازسازی کنید. وقتی از شخص دیگری معذرت می‌خواهید، امیدواریم که این معذرت‌خواهی مانع میان شما دو نفر را بردارد، به طوری که رابطه رشد کند. وقتی از خودتان معذرت می‌خواهید، درصدد آن هستید که نابرابری عاطفی میان آنچه می‌خواهید باشید (خودِ آرمانی) و شخصی که هستید (خودِ واقعی‌تان) را برطرف کنید. هر چه فاصلهٔ میان خود آرمانی و خود واقعی بیشتر باشد، شدت آشفتگی هیجانی درونی شما بیشتر می‌شود. وقتی با خود احساس آرامش می‌کنید که فاصلهٔ میان خود آرمانی و خود واقعی را برمی‌داریم. معذرت‌خواهی کردن از خود، و در نتیجه بخشیدن خود، این فاصله را برمی‌دارد.

ضعف‌های اخلاقی ما

گاهی اضطراب هیجانی از قصور در رعایت معیارهای اخلاقی سرچشمه می‌گیرد. درمورد جردن این طور بود. او به خودش قول داد که دیگر پیش از ازدواج وارد رابطهٔ جنسی نشود. می‌دانست که این معیار اخلاقی مورد قبول همهٔ نوجوانان نیست، اما برای او مسئله‌ای روحی بود. اعتقاد داشت که معیار خدا همین است و می‌خواست از آن پیروی کند. وقتی آگاهانه از معیارهای اخلاقی درونی شده‌اش تخطی می‌کرد، دچار اضطراب و احساس گناه می‌شد. به نظر او، فاصلهٔ میان خودِ آرمانی و خودِ واقعی او زیاد شده بود. معذرت‌خواهی‌های او از دیگران روابط را بهبود بخشیده، اما هنوز معذرت‌خواهی از خودش هنوز او را به آرامش درونی نرسانده بود.

نقایص اخلاقی در اوقات مختلف رخ می‌دهند. نیل چهل و پنج ساله بود و پدر دو فرزند. از کودکی به پسرانش یاد داده بود که حقیقت را بگویند. درستی، ارزش اخلاقی مهمی برای او بود و می‌خواست پسرانش حقیقت‌گویی را یاد بگیرند. یک سال وقتی برگهٔ مالیاتی پر می‌کرد، برای گرفتن تخفیف بیشتر حقیقت را ننوشت. در آن لحظه مسئلهٔ خیلی مهمی به نظر نرسید، اما یک هفته بعد، نیل نتیجهٔ بدی از این کارش گرفت. تا برگهٔ مالیاتی را اصلاح نکرده، از خودش پوزش نخواسته و خودش را نبخشیده بود، آرامش نداشت.

دروغگویی، دزدی، خیانت، نابهنجاری جنسی همه نمونه‌هایی از شکستن معیارهای اخلاقی هستند که به احساس گناه و اضطراب منتهی می‌شوند. در حالی‌که معذرت‌خواهی از دیگران روابط انسانی را شِفا می‌دهد، معذرت‌خواهی از خود و بخشیدن خود نیز اضطراب را برطرف می‌کند و آرامش روان را باز می گرداند.

«باورم نمی‌شود که من آن کار را کردم»

وقتی احساس می‌کنیم رفتار بدی کرده‌ایم، نگاه ما به خودمان آسیب می‌بیند، اگرچه رفتار بد ما غیراخلاقی یا حتی خیلی مهم نبوده باشد. خود را بالغ‌تر و عاقل‌تر از این‌ها می‌دانستیم و خود را سرزنش می‌کنیم.

الن، اهل نیوانگلند، به من گفت: "باورم نمی‌شود که این قدر احمق بوده‌ام. من صحنه را برای دعوا آماده کردم. من با بدرفتاری با خدمتکار توجه مردم را به میز خودم جلب کردم. آن صحنه چندین هفته در ذهنم بود. مدام فکر می‌کنم آدم دغل‌کاری هستم... اما حالا نمی‌دانم چه باید بکنم؟"

عزت‌نفس الن به شدت آسیب دیده بود. اختلاف فاصلهٔ میان خود آرمانی و خود واقعی او سبب شده بود درد عاطفی را احساس کند. الن باید از خودش معذرت بخواهد.

آیا اضطراب به افسردگی منتهی می‌شود؟

دلیل دیگر معذرت‌خواهی از خودتان این است که شاید از پیامدهای آن بترسید. از زمانی که تخلف اتفاق افتاده است شما مضطرب بوده‌اید و حالا می‌ترسید که به افسردگی دچار شوید. در این مرحله است که عده‌ای نزد پزشک می‌روند تا احساس افسردگی را درمان کنند، اما به اتفاقی که این احساسات را به وجود آورده است توجه ندارند. دارو و درمان برای کسانی که دچار افسردگی مزمن هستند یا بر اثر عدم تعادل شیمیایی در مغز افسرده هستند خوب است. هر چند، اگر مردم یاد بگیرند از هم معذرت بخواهند و پس از خودشان، زیاد افسرده نمی‌شوند.

خطاهای گذشته را فراموش کنید و به آینده امیدوار باشید

دلیل دیگر معذرت‌خواهی از خود این است که به شما قدرت می‌دهد در مسیر رسیدن به اهدافتان قرار بگیرید. دیویس تاجر بلندپروازی است که برخورد درستی با یکی از همکارانش نکرد. به من گفت: «به نظرم می‌رسد به پای خودم شلیک کردم. از آن شخص معذرت خواستم و گمان می‌کنم او مرا بخشیده است، اما می‌ترسم کاری که کردم در آینده در تجارتم تأثیر بگذارد. برای راه‌اندازی و حفظ این شرکت خیلی زحمت کشیده‌ام. حتی قصد دارم به شهر دیگری بروم و شرکت دیگری را در آنجا افتتاح کنم." دیویس با اضطراب زیادی در جدال است، و این در عملکرد تجاری او تأثیر می‌گذارد. باید از خودش معذرت بخواهد تا بتواند بر آینده متمرکز باشد نه بر خطاهای گذشته.

وقتی با اضطراب به شکست گذشته فکر می‌کنید، پاسخ شما "سعی کن آن را فراموش کنی." نیست. هر چه بیشتر سعی کنی آن را از یاد ببری، در ذهنت بزرگ‌تر می‌شود. جواب آن معذرت‌خواهی از کسانی است که به آنان توهین کرده‌ای و بعد معذرت‌خواهی از خودت و بخشیدن خودت.

متأسفانه، میان خودآرمانی و خودواقعی فاصله افتاده است و همین بسیاری از مردم را به استفاده از الکل و موادمخدر ترغیب می‌کند. این تلاشی ناخودآگاه است برای رهاشدن از اضطراب. واقعیت این است که چنین تلاش‌هایی هرگز اوضاع را بهتر نمی‌کند. به طور معمول وقتی مردم تحت تأثیر الکل و موادمخدر قرار می‌گیرند، تصمیمات غیرعاقلانه‌ای اتخاذ می‌کنند که بر اضطراب می‌افزاید. اگر این الگو را ادامه دهند، بیشتر به الکل و موادمخدر اعتیاد پیدا می‌کنند و همین به مشکلی تبدیل می‌شود و مشکلات دیگری را پدید می‌آورد که افزایش اضطراب را در پی دارد.

روش‌های مقابله با خشم از خود

وقتی نمی‌توانیم با خودِ آرمانی‌مان سازش کنیم، وقتی به دیگران توهین می‌کنیم همان اتفاقی که در درون ما رخ می‌دهد در درون دیگران نیز می‌افتد: ما خشمَگین می‌شویم. این خشم متوجه خود می‌شود. وقتی خشم از خود را نادیده می‌گیریم مشکل حل نمی‌شود. باید با روشی مثبت با خشم مقابله کرد.

روش اشتباه: انفجار در درون و بیرون

دو روش منفی برای مقابله با خشم از خود، فوران احساسات و عصبانیت شدید است. وقتی از شدت خشم به حالت انفجار می‌رسیم، دیگران را با خشم خود بیشتر ناراحت می‌کنیم، و این به روابط ما آسیب می‌زند. وقتی خشم خود را نشان نمی‌دهیم، آن را به سمت خود نشانه می‌رویم. این به ذهن ما آسیب می‌زند. "*من احمقم؛ من نادانم، هرگز این را درست نمی‌کنم، لایق هیچ چیز نیستم.*" این‌ها نگرش‌های ناشی از خشمی است که در درون انفجار یافته است. موردی شدید از خشم درونی ممکن است خود را با آسیب زدن به بدنمان نشان دهد. بریدن مچ دست، کوبیدن سر، کشیدن مو. خشمگین بودن از خود که با انفجار بیرونی یا درونی نشان داده می‌شود هرگز وضعیت را بهبود نمی‌بخشد.

شیوهٔ درست

روش مثبت مقابله با خشم شامل سه مرحله می‌شود. ابتدا، بپذیرید که کار غیرعاقلانه یا اشتباهی انجام داده‌اید، که به خود و دیگران آسیب وارد آورده است. دوم، از کسانی که در حق آنان اشتباه کرده‌اید معذرت بخواهید و

امیدوار باشید شما را ببخشند. سوم، آگاهانه از خودتان معذرت بخواهید و خودتان را ببخشید.

چطور از خودم معذرت بخواهم؟

معذرت‌خواهی از خود به *گفت‌وگو با* خود نیاز دارد. شاید شنیده باشید: "با خود حرف زدن نشانهٔ بیماری روانی است." این اشتباه است! افرادی که از لحاظ روانی سالم هستند همیشه با خودشان حرف می‌زنند، خودشان را تشویق می‌کنند، خودشان را نصیحت می‌کنند و از خودشان سؤال می‌پرسند. برخی از این گفت‌وگوها با صدای بلند انجام می‌شود و بیشتر آن‌ها در ذهن و در سکوت.

وقتی نوبت معذرت‌خواهی از خودتان فرا می‌رسد، دوست دارم شما را تشویق کنم گفت‌وگوی‌تان را بشنوید. اگر از زبان اصلی معذرت‌خواهی خود مطلع باشید، سپس بر صحبت کردن بر آن زبان تمرکز کنید، و بعد چهار زبان دیگر را به آن بیفزایید اعتبار عاطفی بالایی کسب می‌کنید.

وقتی با جردن مشاوره می‌کردم، پنج زبان معذرت‌خواهی را کشف نکرده بودم. هر چند در آینده جردن، به شیوه‌ای عالی به آن پنج زبان صحبت کرد. گمان می‌کنم زبان اصلی معذرت‌خواهی جردن پذیرش مسئولیت بود. از آن جهت می‌گویم که او معذرت‌خواهی را با گفتن این جمله شروع کرد: "من اشتباه کردم، خیلی اشتباه کردم. واقعاً پشیمانم که آن کار را کردم." من فهمیدم که وقتی مردم معذرت می‌خواهند با زبان معذرت‌خواهی خودشان این کار را می‌کنند. همان حرفی را به دیگران می‌زنند که می‌خواهند هنگام معذرت‌خواهی از دیگران بشنوند.

پس با زبانی شروع کنید که برای شما بهترین است. سپس چهار زبان دیگر را نیز به آن بیفزایید. پیشنهاد ما این است که قبل از حرف زدن با خودتان متن معذرت‌خواهی از خود را بنویسید. در اینجا خلاصه‌ای از متن معذرت‌خواهی جردن از خودش آورده شده است. ما نام او را برداشتیم و جای آن را خالی گذاشتیم تا بتوانید نام خود را در جای خالی بنویسید. می‌توانید ترتیب جملات او را تغییر دهید، و همین‌طور کلمات آن را. آن را برای کمک به شما ارائه دادیم تا راحت بتوانید از خودتان معذرت بخواهید.

"..........، می‌خواهم به تو بگویم که اشتباه کردم؛ منظورم اشتباهی بزرگ است. ......، می‌خواهم به تو بگویم از انجام دادن آن کار چه احساس بدی داشتم و از آن کار پشیمانم. ....، می‌خواهم بگویم که درس خوبی از آن گرفتم. ....، می‌خواهم آزادی دوباره شاد بودن را به خودم بدهم. و ......، می‌خواهم مرا ببخشی و کمکم کنی زندگی آینده‌ام را بهتر بسازم. .... چون معتقدم که معذرت‌خواهی تو خالصانه است، تو را می‌بخشم."

ادامه دهید و جملهٔ معذرت‌خواهی از خود را بنویسید. پس از آنکه معذرت‌خواهی از خود را نوشتید در مقابل آینه بایستید و به چشمان خود نگاه کنید و از خودتان معذرت بخواهید. ما معتقدیم که معذرت‌خواهی از خودتان گام مهمی در فرآیند برگرداندن آرامش به خودتان است."

بخشیدن خودم یعنی چه؟

بخشیدن خود بسیار شبیه بخشیدن کسی است که به شما اهانت کرده است. بخشیدن دیگران یعنی که دیگر با آنان مخالف نیستید. آنان را به زندگی خود باز می‌گردانید و درصدد ساخت رابطهٔ خود با آنان هستید. توهین آنان دیگر مانع رابطهٔ شما نمی‌شود. اگر دیوار را به نشانهٔ مخالفت در مقابل خود ببینید، اشک‌های درخواست بخشش آن دیوار را فرو می‌ریزد. بخشش به هر

دوی شما اجازه می‌دهد دوباره ارتباط برقرار کنید و به یکدیگر با دیدگاه درک متقابل نگاه کنید. این سبب انجام یافتن کار گروهی نیز می‌شود.

همین امر در مورد بخشش خودتان نیز صادق است. در ریشهٔ آن، بخشش خود یک گزینه است. ما از کار اشتباه خود ناراحتیم. آرزو می‌کنیم ای کاش آن کار را نکرده بودیم. اما واقعیت این است که آن کار را انجام داده‌ایم. اگر به کسی توهین کرده‌ایم از او معذرت خواسته‌ایم. شاید باید بخشش و آمرزش خدا را نیز طلب کرده‌ایم. باید از خودمان هم معذرت خواسته‌ایم. حالا وقت آن است که خود را ببخشاییم. باید تصمیم به بخشش خود بگیریم. با بی‌احترامی و سرزنش خود و خشمگین بودن از دست خود به هیچ هدف مثبتی نمی‌رسیم. این رفتارها مخرب است. اگر تصمیم به بخشیدن خود بگیریم فاصلهٔ میان خود آرمانی و خود واقعی ما برداشته می‌شود. با بخشیدن خودمان، آرمان‌های عالی خود را تأیید می‌کنیم. قصور خویش را می‌پذیریم و به آرمان‌هایمان متعهد می‌شویم.

وقتی جملات مربوط به معذرت‌خواهی از خود را می‌نویسید، ما هم شما را تشویق می‌کنیم جملات مربوط به بخشش خود را بنویسید. در اینجا نمونه‌ای است که شما را به فکر وامی‌دارد.

"....، توهینی که کردی مرا به دردسر بزرگی انداخت. خیلی مضطرب شدم. اما معذرت‌خواهی خالصانهٔ تو را شنیده‌ام و برای شما ارزش قایلم. بنابراین، ......، من تصمیم می‌گیرم تو را ببخشم. دیگر به تو اهانت نمی‌کنم هر کاری بتوانم انجام می‌دهم تا آیندهٔ درخشانی برای تو درست کنم. می‌توانی به کمک من امید داشته باشی. بگذار آن را تکرار کنم، ....: من تو را می‌بخشم."

پس از آنکه جملهٔ بخشش خود را نوشتید، دوباره از شما مـی‌خـواهیم در مقابل آینه بایستید، به چشمان خـود در آینـه نگـاه کنیـد و از صـمیم قلـب بخشش خود را بر زبان آورید.

همانند زمانی که دیگران را می‌بخشید، این بخشش نـاراحتی و خـاطرات اشتباه و نیز نتایج اشتباهات شما را پاک نمی‌کند. برای مثال، اگر دروغ گفته یا دزدی کرده‌اید، با نتایج اعمال‌تان روبه‌رو خواهید شـد. بخـشش شـما را از بند خطاهای گذشته رها می‌کند و به شما آزادی می‌دهد.

از خطاهای خود درس بگیرید

اکنون در جایگاهی هستید که می‌توانید زندگی خود را تغییـر دهیـد. گـاهی مردم به اشتباه می‌کوشند هرگز دوباره به خطای خود فکـر نکننـد. حقیقـت این است که ما می‌توانیم از خطاهای خود نکات زیادی یـاد بگیـریم. از خـود بپرسید: *عواملی که مرا به ارتکاب این خطا (اهانت) واداشت چه بودنـد؟* بایـد آن موارد را تغییر دهم.

برای مثال، اگر الکل یا موادمخدر مصرف می‌کنید، شاید علتش این باشـد که خود را در وضعیتی قرار داده‌اید که زمینه را برای مصرف مواد و نوشـیدن الکل آماده می‌کند. در آینده، باید اجازه دهید این اتفاقات تکـرار شـوند. اگـر اشتباه شما انحراف جنسی بوده است، پس باید خود را از محیطی که شـما را به تکرار آن خطا تشویق می‌کند دور سازید.

افزون بر یادگیری از خطاهـای گذشـته، حـالا در جایگـاهی هـستید کـه گام‌های مثبتی برای روشن‌تر کردن آیندهٔ خود برمی‌دارید. شاید ایـن شـامل مطالعهٔ کتاب، شرکت در سمینار، صحبت کردن با دوستان، یا گرفتن مشاوره باشد. *این‌ها انواع قدم‌هایی است که به شما اطلاعات و نگـرش‌هـای جدیـدی*

می‌دهد تا مسیر آیندهٔ خود را تغییر دهید. معذرت خواستن کردن از خود و تصمیم به بخشیدن خودتان امکان آینده‌ای روشن‌تر از آنچه آرزویش را داشتید برای شما فراهم می‌کند.





پنج زبان معذرت‌خواهی

اظهار تأسف

«من متأسفم»

پذیرش مسئولیت

«من اشتباه کردم»

جبران کردن

«چه کنم تا اشتباهم را جبران کنم؟»

جبران واقعی

«سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم»

درخواست بخشش کردن

«آیا مرا می‌بخشی؟»

فصل پانزدهم



چه می‌شد اگر

همه یاد می‌گرفتیم درست و مؤثر معذرت بخواهیم؟

وقتی نوهٔ ما، دیوی گریس، پنج ساله بود، مادر و پدرش به او اجازه دادند یک هفتهٔ استثنایی را با پدربزرگ و مادربزرگش بگذراند. من و کارولین سربلند شدیم. آن هفته خیلی خوش گذشت. اما یک رخداد در خاطرهٔ ما ثبت شد. کارولین کشوی مخصوصی داشت که عکس برگردان‌هایی را در آن نگه می‌داشت. دیوی گریس که از وجود آن کشو آگاه بود از مادر بزرگ خود پرسید آیا می‌تواند سه تا از آن عکس برگردان‌ها را برای خودش بردارد. کارولین به او گفت هر کدام را که دوست دارد می‌تواند خودش انتخاب کند.

یک یا دو ساعت بعد عکس برگردان‌ها را در همه جای خانه دیدیم دیوی گریس کل ورق عکس برگردان‌ها را برداشتند و هریک از آن‌ها را در جایی

گذاشته بود. کارولین به او گفت: «به گمانم به تو گفتم فقط سه تا از آن‌ها را برداری، ولی تو همهٔ آن‌ها را با ورقه‌اش برداشتی.»

دیوی گریس در سکوت منتظر شد و مادربزرگش ادامه داد: "تو به حرف مادربزرگت گوش ندادی."

وقتی گفت: "به بخشش نیاز دارم" اشک از چشمان دیوی گریس بر گونه‌هایش سرازیر شده بود.

هرگز آن کلمات و ناراحتی را که در چهرهٔ جوان او دیدم فراموش نمی‌کنم. من هم گریه کردم و او را در آغوش گرفتم و گفتم: "عزیزم، همهٔ ما نیاز داریم کسی ما را ببخشد. و پدر از بخشیدن تو خوشحال خواهد شد، و من اطمینان دارم که مادربزرگ هم همین احساس را خواهد داشت." در این لحظه کارولین هم به ما پیوست.

کسی ما را ببخشد

وقتی کتاب معذرت‌خواهی را می‌نوشتم بارها به این صحنه فکر کرده‌ام. و باور من این است که نیاز به بخشش امری جهانی است و می‌دانم که این نیاز جوهرهٔ معذرت‌خواهی است.

معذرت‌خواهی از آگاهی از این موضوع سرچشمه می‌گیرد که کلمات یا رفتار من اعتماد دیگران را سلب کرده و یا به نحوی به آنان اهانت کرده است. وقتی این توهین‌ها به طور ناآگاهانه صورت می‌گیرد، رابطه خراب می‌شود. وقتی فردی که به او توهین کرده‌ام با ناراحتی، ناامیدی یا خشم زندگی می‌کند، من دچار احساس گناه می‌شوم و به نظر می‌رسد خیلی خودخواهم. هر دو می‌دانیم که رابطهٔ ما از این توهین آسیب دیده است. اگر هیچ‌کدام از ما برای صلح و آشتی پیشقدم نشود، کیفیت رابطهٔ ما همچنان رو به کاهش می‌گذارد.

چند سال پیش، وقتی در شیکاگو زندگی می‌کردم، بیشتر اوقات داوطلب شرکت در مسابقهٔ پیاده‌روی پسیفیک گاردن می‌شدم. در آنجا من با زنان و مردانی آشنا شدم که ماجرای حضور خود را در این مسابقه با من در میان می‌گذاشتند. همهٔ آنان تجاربی داشتند که در آن کسی با آنان بدرفتاری کرده، اما عذرخواهی نکرده بود.

رشته‌ای از روابط از هم گسیخته پدید آمده بود. در نهایت، هیچ‌کس نبود که از او معذرت بخواهند، بنابراین، همه به خیابان روی آورده بودند. من بیشتر اوقات از خودم می‌پرسیدم چطور موارد مختلف کسی را وادار کرده به این زنان و مردان معذرت‌خواهی را از طریق معذرت‌خواهی کردن یاد دهد.

در سال‌های اخیر، ما مدیران شرکت‌های بسیاری را دیده‌ایم که مورد تعقیب قانونی قرار گرفته و گاهی محکوم شده‌اند. یکی می‌پرسد اگر این مدیران وقتی از نردبان شرکت بالا می‌رفتند و ترقی می‌کردند معذرت‌خواهی را یاد می‌گرفتند چه اتفاقی می‌افتاد.

بسیاری از کارمندان دولتی نیز به دستهٔ افراد محکوم پیوسته‌اند. بیشتر آنان در دادگاه اقامهٔ دعوی کردند تا بی‌گناهی‌شان ثابت شود. وقتی معذرت‌خواهی کردند، تمایل داشتند اصطلاحات آنان به صورت نامشخص بیان شود و اغلب به نفع خودِ شخص این کار انجام گیرد. در مورد دولت و مجریان عمومی، بی‌میلی به معذرت‌خواهی ممکن است ناشی از ترس از این باشد که از معذرت‌خواهی برضدشان استفاده شود. آنان با خودشان فکر می‌کردند، *بهتر است ساکت باشم و موضع خودم را حفظ کنم و با معذرت‌خواهی همه چیزم را از دست ندهم.* عدهٔ زیادی هرگز نفهمیدند مواردی در زندگی هست که از قدرت و پول اهمیت بیشتری دارد. آلبرت اینشتین نوشت: "گاهی موارد مهم را نمی‌توانیم مهم به شمار آوریم و گاهی موارد بی‌اهمیت را مهم می‌شماریم."

شکستن الگوهای فرهنگی

برای زن یا مرد "عادی"، اکراه از معذرت‌خواهی از الگوهای فرهنگی سرچشمه می‌گیرد که در دوران رشد آن‌ها را مشاهده کرده‌اند. بنابراین، همان‌طور که پیشتر گفتیم، عده‌ای بی‌درنگ به الگوی متهم کردن روی می‌آورند و دیگران را مسئول اشتباهات خود می‌دانند. شماری دیگر، با چهره‌ای خشک و عبوس، انکار می‌کنند که به کسی توهین کرده‌اند. هنوز هم عده‌ای هستند که سریع و خلاصه و کمرنگ معذرت می‌خواهند و امیدوارند مشکل فراموش شود.

با این همه، شمار فراوانی از مردم یاد می‌گیرند به تدریج و به مرور زمان درست معذرت بخواهند. این‌ها افرادی قدرتمندند، این‌ها قهرمان‌اند؛ این‌ها کسانی هستند که مانند مردم دوست دارند در کنار آنان باشند؛ این‌ها کسانی هستند که مردم به آنان اعتماد می‌کنند.

اگر معذرت‌خواهی‌ها سبکی از زندگی بودند

هنر معذرت‌خواهی آسان نیست، باید آن را آموخت، و ارزش تلاش را دارد. معذرت‌خواهی در را به سوی دنیایی جدید از سلامت عاطفی و روحی می‌گشاید. با معذرت‌خواهی، می‌توانیم به خود در آینه بنگریم، به چشمان مردم نگاه کنیم و خدا را بستاییم." کسانی که واقعی معذرت می‌خواهند آنانی هستند که واقعاً بخشیده می‌شوند.»

اگر معذرت‌خواهی شیوه‌ای از زندگی بود، هیچ دیواری ساخته نمی‌شد. روابط می‌توانند حقیقی باشند. به طور قطع مردم خطا می‌کنند، اما با خطاها می‌توان به گونه‌ای صادقانه و آشکار مقابله کرد. اگر ابراز تأسف و پشیمانی

کنید، مسئولیت را بپذیرید و خطا را جبران کنید. قصد ما این است که واقعاً پشیمان باشیم، و متواضعانه بایستیم و بگوییم: "به کسی نیاز دارم که مرا ببخشد." در بیشتر موارد معتقدم که اگر یاد می‌گرفتیم واقعی معذرت بخواهیم، دیگران هم ما را واقعی می‌بخشیدند.

وقتی معذرت‌خواهی به شیوهٔ زندگی تبدیل می‌شود، روابط سالم باقی می‌مانند. مردم پذیرش، حمایت و انگیزهٔ موردنیاز را پیدا می‌کنند. عدهٔ کمتری برای فرار از روابط از هم گسیختهٔ خود به مصرف موادمخدر و الکل روی می‌آورند. و شماری کمتر در خیابان‌های آمریکا سرگردان می‌شوند.

بله، دیوی گریس، من به کسی نیاز دارم تا مرا ببخشد. از پنج سالگی تا هشتاد و پنج سالگی همه به کسی نیاز داریم تا ما را ببخشد. اگر یاد بگیریم درست و مؤثر معذرت بخواهیم احتمال اینکه ما را ببخشند بیشتر می‌شود. شاید یاد بگیریم به تمایل خود برای مقصر شمردم دیگران، انکار کردن آنان یا معذرت‌خواهی سریع و خلاصه چیره شویم بدون اینکه به طور درست و واقعی با توهین مقابله کنیم.

وقتی این کتاب را به پایان ببریم، شاید دوست داشته باشید به همراه ما این دعا را بخوانید: "خدایا نگرش دیوی گریس را به ما عطا کن: «به کسی نیاز دارم که مرا ببخشد» و به من یاد بده که درست معذرت‌خواهی کنم. آمین."



راهنمای مطالعهٔ گروهی پنج زبان معذرت‌خواهی در عشق

نوشتهٔ: دیلون باروز

چگونگی استفادِه از این راهنما

این راهنمای چهارده جلسه‌ای پنج زبان معذرت‌خواهی قصد دارد به وسیلهٔ گفت‌وگو در گروه‌های کوچک پژوهشی بر تلاش شما برای یادگیری شخصی بیفزاید. وقتی درگروه‌های کوچک شرکت می‌کنید، در محل کار مطالعاتی انجام می‌دهید یا در گروه‌های مطالعه‌ای کتابخوانی شرکت می‌جویید یا حتی با همسر یا دوست نزدیک خود صحبت می‌کنید متوجه می‌شوید که رشد شما، حتی وقتی اطلاعات خود را به دیگران یاد می‌دهید، بیشتر می‌شود.

می‌توانید با هر روشی که به شما کمک می‌کند گروه خود را تشکیل دهید. عده‌ای ترجیح می‌دهند در زمان سی - چهل دقیقه‌ای صرف ناهار این گروه را تشکیل دهید. عده‌ای در طول ساعات شصت دقیقه‌ای بامداد و شامگاه این گروه را تشکیل می‌دهند. شماری نیز ترجیح می‌دهند از این راهنما برای استراحت آخر هفته استفاده کنند.

این ساختار به طور عمدی ساده نگهداری شده است، اما تأثیر زیادی دارد. هر فصل با قسمت *شروع کنیم* آغاز می‌شود تا تعامل اولیهٔ شما را قوت بخشد. *پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو* شیوهٔ مفیدی را برای صحبت دربارهٔ محتوای واقعی این کتاب فراهم می‌کند. **موضوعاتی برای تفکر** نظرهای ارزشمندی را برای آغاز بحثی معنادار براساس هر فصل ارائه می‌دهد. **راه‌حل‌های کاربردی** فرصت‌های خاصی را برای اجرای مواردی که در زندگی روزانه آموختید فراهم می‌کند. **جملهٔ پایانی** جلسهٔ گروهی شما را با نقل قول یا نگرش ارزشمند و معناداری به پایان می‌رساند.

ما به ماجراهای زندگی تک تک شما بها می‌دهیم؛ لطفاً ماجرای خود را به سایت www.garychapman.org ارسال کنید. ما منتظر شنیدن نظر شما دربارهٔ تغییری که پنج زبان معذرت‌خواهی در زندگی شما ایجاد کرده است، هستیم.

فصل ۱



شروع کنید: *برخی از بدترین معذرت‌خواهی‌هایی را که تاکنون شنیده‌اید ذکر کنید. چه موضوعی یا چه ویژگی این معذرت‌خواهی‌ها را عجیب و خنده‌دار کرد؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو:

۱- این فصل می‌گوید "چیزی در درون ما خواستار آشتی و آشتی است" وقتی کسی به شما توهین می‌کند چه احساسی دارید؟ آیا اولین پاسخ شما خشم، رنجش، درماندگی، یا چیز دیگری است؟

۲- نظر شما دربارهٔ "هنر معذرت‌خواهی آموختنی است" چیست؟ آیا وقتی به کسی اذیت می‌رسانید یا او را ناراحت می‌کنید، معذرت خواستن به طور طبیعی سخت است یا آسان؟

۳- معذرت‌خواهی نکردن دیگران سبب می‌شود که درصدد اجرای عدالت برآییم. این درمورد تجارب شما چطور بوده است؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- به آخرین باری که کسی را رنجاندید و پس معذرت خواستید فکر کنید. نگرش آن فرد چطور تغییر کرد؟

۵- کسانی که بیشتر از همه به آنان علاقه‌مندیم بیشتر تحت تأثیر معذرت‌خواهی ما قرار می‌گیرند. چه کسانی در زندگی شما تحت تأثیر معذرت‌خواهی خوب شما قرار می‌گیرند؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- بدترین معذرت‌خواهی که تاکنون کرده و یا شنیده‌اید کدام هستند؟ فهرستی از جنبه‌های منفی این معذرت‌خواهی‌ها تهیه کنید؛ سپس در هفتهٔ آینده سه بار به این فهرست نگاه کنید، و معذرت‌خواهی‌هایی را که می‌خواهید از آن‌ها اجتناب ورزید به خود یادآوری کنید.

۷- فهرستی از دلایل اینکه وقتی کسی به دیگری توهین می‌کند باید معذرت بخواهد تهیه کنید. به دو یا سه مورد اکتفا نکنید. سعی داشته باشید حداقل ده دلیل پیدا کنید هر چه دلایل بیشتری ارائه دهید، بیشتر به اهمیت معذرت‌خواهی ایمان می‌آورید.

نتیجه‌گیری: *معذرت‌خواهی عطر دلپذیری است؛ می‌تواند بدترین لحظه را به باشکوه‌ترین هدیهٔ زندگی شما تبدیل کند.*

فصل ۲



ابراز تأسف *"من متأسفم"*

شروع کنید: *رابرت فالگام در کتاب "همهٔ دانسته‌هایم را در مهد کودک آموختم" نوشت: "وقتی کسی را ناراحت می‌کنید به او بگویید متأسفم" چه نکات دیگری را در مهدکودک آموختید که دربارهٔ معذرت‌خواهی به ذهن شما می‌رسد؟ ماجراهای کودکی خود را راحت با ما در میان بگذارید.*

موضوعاتی برای بحث

۱- بیشتر مردم می‌گویند در معذرت‌خواهی به دنبال چه هستند؟

۲- در ماجرای کاتی و رابرت، زبان بدن کاتی چطور در مقدار صادقانه بودن معذرت‌خواهی‌اش از رابرت تأثیر می‌گذاشت؟

۳- چگونه شامل کردن جزئیات یک معذرت‌خواهی، حقیقی بودن معذرت‌خواهی را نشان می‌دهد؟

۴- وقتی پس از معذرت‌خواهی سریع جملهٔ مقصر شمردن ادا می‌شود، آیا تأثیر معذرت‌خواهی را تغییر می‌دهد؟

موضوعاتی برای تفکر

۵- به زمانی که به کسی گفتید "من متأسفم" فکر کنید. آن موقعیت چه شرایطی داشت؟ گفتن: "من متأسفم" چه تغییری در نتیجه ایجاد کرد؟

۶- الیور نورث می‌گوید: "اگر شخص نگوید" «آیا مرا می‌بخشی؟» این معذرت‌خواهی به شمار نمی‌آید. "من متأسفم" که معذرت‌خواهی نیست. شما چقدر با این جملات مخالفید؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- به کسی که لازم است در زندگی خود از او معذرت بخواهید فکر کنید. چند دقیقه وقت صرف کنید و نامهٔ معذرت‌خواهی خالصانه‌ای به او بنویسید، جزئیات خاص مربوط به توهین خود را نیز شامل کنید.

۸- برای هفتهٔ بعد فهرستی تهیه کنید، و یادداشت مخصوصی از مواردی که شما باید از دیگران معذرت بخواهید و آنان باید از شما معذرت بخواهند تهیه کنید. روش‌هایی که استفاده کردید، تأثیری که گذاشتید و تغییراتی را که بر اثر معذرت‌خواهی در دیگران مشاهده کردید ذکر کنید.

نتیجه‌گیری: "بخشش گذشته را تغییر نمی‌دهد، اما آینده را وسعت می‌بخشد."

فصل ۳



پذیرش مسئولیت، "من اشتباه کردم"

شروع کنید: *چند مورد از بهانه‌های بزرگی را که مردم برای امتناع از پذیرش اشتباه خود آوردند ذکر کنید. چرا عقیده دارید این افراد به سختی کارهای اشتباه خود را می‌پذیرند؟*

پرسش‌هایی برای بحث گفت‌وگو

۱- این فصل می‌آموزد که بیشتر اوقات بر این باوریم که «پذیرفتن اشتباه نشانهٔ ضعیف بودن است.» وقتی به اشتباه خود اعتراف می‌کنید و آن را می‌پذیرید چه احساسی دارید؟

۲- در داستان جوی و ریچ، هیچ‌کدام قبول نداشتند که کار اشتباهی انجام داده‌اند. آیا زمانی بوده که احساس کرده‌اید کار اشتباهی انجام نداده‌اید، ولی کسی از شما انتظار معذرت‌خواهی داشته است؟ چطور پاسخ دادید؟

۳- ماجرای پام نشان می‌دهد که نوع تربیت او تا حد زیادی بر نگرش وی در معذرت‌خواهی تأثیر گذاشته است. دوران کودکی شما چه تأثیری در برداشت شما از معذرت‌خواهی از دیگران گذاشته است؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- وقتی کسی به شما توهین می‌کند و پس معذرت می‌خواهد و می‌گوید: "اشتباه کردم" شما چه احساسی پیدا می‌کنید؟ چه برخوردی دارید؟

۵- نظر شما دربارهٔ استفاده از روش موافق/ مخالف برای ابراز هیجانات و احساسات چیست؟ این را چطور می‌توانید در زندگی خود به کار ببرید؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- چند دقیقه‌ای را برای نوشتن نامه‌ای افسانه‌ای به یکی از والدهای خود صرف کنید. به پدر یا مادرتان چه می‌گویید؟ لازم است دربارهٔ اشتباه خود یا معذرت‌خواهی‌تان چه نکاتی را مورد توجه قرار دهید؟ رفتار شما با آنان چه تأثیراتی باقی گذاشته که هنوز برطرف نشده است؟ پس از نوشتن نامه، یکی از جنبه‌های آن را انتخاب کنید و آن را در زندگی واقعی خود به کار ببندید، خواه به ارتباط به پدرومادر مربوط شود یا ایجاد تغییر مشخص یا تغییردادن تصمیم.

۷- از منطق خود نیز استفاده کنید. دفعهٔ بعد که به کسی توهین یا او را ناراحت کردید، سریع به اشتباه خود اعتراف کنید و آن را بپذیرید. یادداشت خاصی از واکنش شخص به رفتار خود تهیه کنید.

نتیجه‌گیری: *"معذرت خواستن شخصیتی قوی می‌خواهد که آن را از صمیم قلب انجام دهید نه از روی تأسف. شخص باید بر خود مسلط باشد و از پیروی از ارزش‌ها و اصول معذرت‌خواهی درست احساس امنیت کند."*

فصل ۴



جبران کردن، "برای جبران اشتباهم چه کاری از من ساخته است؟"

شروع کنید: *نظر شما دربارهٔ دادگاه‌هایی که مبالغ هنگفتی برای جبران خسارت مشخص می‌کنند چیست؟ در چه زمانی احساس می‌کنید مقادیر پیشنهادی زیادند؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- این فصل می‌گوید در درون ما ندایی است که فریاد می‌زند کسانی که در حق ما اشتباه کردند تاوان اعمال خود را بپردازند. در مورد زندگی شما چطور این امر صادق بوده است؟ آیا به اینکه شخصی که در حق شما بدی و یا به شما توهین کرده است باید آن را جبران کند احساس نیاز کرده‌اید؟

۲- یک نظر این است: "می‌خواهم اشتباهش را درست کند. فقط با گفتن "من متأسفم" موضوع حل نمی‌شود. این جمله پاسخ شما را به پذیرش معذرت‌خواهی چطور توصیف می‌کند؟ شما چطور به این شخص پاسخ می‌دهید؟

۳- صحبت کردن به زبان عشق شخص جبران اشتباه را با توفیق همراه می‌کند. از بین پنج زبان عشق (کلمات تأییدآمیز، انجام دادن خدمات، هدیه‌دادن، گذراندن اوقات خوب، و تماس جسمی) کدام از همه برای شما مهم‌تر است؟ چرا تصور می‌کنید این طور است؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- زمانی را که کسی پیشنهاد جبران اشتباه داد به یاد بیاورید. چه احساسی به این پیشنهاد دارید؟ به نظرتان پس از ارائهٔ پیشنهاد جبران آن شخص چه احساسی خواهد داشت؟

۵- کلمات آزاردهندهٔ شوهر مارتی او را به شدت آزرد، اما وی هنوز زمانی را که شوهرش دستش را بر روی شانه‌اش گذاشت و گفت: "اشتباه کردم و متأسفم" به یاد دارد. تماس تأییدآمیز او رابطه را شفا بخشید. چه ماجرای مشابهی را می‌توانید براساس پاسخ کسی که با زبان عشق شما جواب داده است برای ما تعریف کنید؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- آیا می‌توانید به زمانی فکر کنید که در مقابل جمع به کسی توهین کردید؟ اگر این طور است، به روشی که بتوانید احترام آن شخص را در مقابل جمع بازگردانید فکر کنید، و فرصت خوبی برای بازگرداندن حرمت او بیابید.

۷- جملات جبرانی پایان این فصل را مرور و دو جمله را انتخاب کنید تا در این هفته در موقعیت‌های رابطه‌ای خاص مورد استفاده قرار دهید.

نتیجه‌گیری: "*یکی از اساسی‌ترین اصول برقراری صلح و آرامش این است که باید صادقانه تلاش کنید تا اختلافات را برطرف سازید.*"

فصل ۵



جبران واقعی، "سعی می‌کنم دیگر آن اشتباه را تکرار نکنم"

شروع کنید: *برخی از تفاوت‌هایی را که در شیوهٔ معذرت‌خواهی زنان و مردان متوجه آن‌ها شده‌اید، نام ببرید. به نظرتان علت وجود این تفاوت‌ها چیست؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- این فصل پشیمانی را توصیف می‌کند "تغییر دادن نظر". فکر می‌کنید به چه روش‌های دیگری می‌توان پشیمانی و جبران را نشان دهید؟ به نظر شما مفهوم "سعی می‌کنم تکرار نشود" چطور می‌تواند مفهوم پشیمانی را نشان دهد؟

۲- ابی معتقد است که باب خوب معذرت‌خواهی می‌کند، چون می‌گوید سعی می‌کند دوباره آن اشتباه را تکرار نکند. چرا او عقیده دارد که او خوب معذرت‌خواهی می‌کند؟

۳- در ماجرای گرگ آموختیم که "وقتی کاری از لحاظ اخلاقی اشتباه است، ضرورت دارد تغییراتی ایجاد کنیم" در زندگی خود چه نمونه‌هایی می‌توانید پیدا کنید؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- "گام دوم در جادهٔ پشیمانی تهیهٔ برنامه‌ای برای ایجاد و اجرای تغییر است." چه زمینه‌هایی از زندگی شما به تغییر نیاز دارد؟

۵- اهمیت برنامه‌های خاص برای تغییر، بیشتر اوقات نادیده گرفته می‌شود. وقتی برنامه‌ای می‌چینید، بیشتر اوقات دوستان خود را در جریان بگذارید تا به تغییرات ما در زمینه‌های خاص توجه داشته باشند. در چه زمینه‌هایی اعضای گروه می‌توانند یکدیگر را تشویق کنند تا در زمینه‌های دلخواه به تغییر دست بزنند؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- فهرستی از پنج تا از بهترین معذرت‌خواهی‌هایی را که شنیده‌اید یا تجربه کرده‌اید تهیه کنید. موضوعات مشترک آن‌ها کدام است؟ چطور می‌توانید این موضوعات را در اصلاح معذرت‌خواهی خود از دیگران بگنجانید؟

۷- این هفته به دنبال فرصتی باشید تا در معذرت‌خواهی بعدی خود از این جمله استفاده کنید: "سعی می‌کنم دوباره آن اشتباه را تکرار نکنم." به این امر که چطور این در نتیجهٔ آن وضعیت تأثیر می‌گذارد توجه کنید. آماده باشید که دفعهٔ بعد دربارهٔ تفاوتی که ایجاد می‌کند با اعضای گروه خود صحبت کنید.

نتیجه‌گیری: *"نباید خیلی زود پشیمان شوید، چون نمی‌دانید چقدر زود دیر می‌شود."*

فصل ۶



درخواست بخشش، «آیا مرا می‌بخشی؟»

شروع کنید: *تا به حال شده از کسی معذرت بخواهید، ولی آن شخص احساس نکرده باشد که شما از او معذرت خواسته‌اید؟ در آن وضعیت چه اقدام بیشتری کرده‌اید؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- در ماجرای مارتین و انجی، مارتین اعتراف می کند که "می‌دانم من اشتباه کردم... فقط اینکه از تو بخواهم مرا ببخشی برای من سخت است. نمی‌دانم چرا این قدر سخت است!" به نظرتان چرا معذرت‌خواهی برای مارتین این قدر سخت بود؟ چرا برای انجی این قدر مهم بود؟

۲- طبق مطالب این فصل مردم به چه دلایلی معذرت می‌خواهند؟ کدام یک از سه دلیلی که به آن باور دارید از همه مهم‌تر است؟ چرا؟

۳- یکی از دلایل بسیار مبارزه‌طلبانه بودن درخواست بخشش کردن این است که شخص از طردشدن و جواب نه شنیدن می‌ترسد. طردشدن چقدر در توانایی درخواست بخشش کردن شما تأثیر می‌گذارد؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- تصور می‌کنید زبان معذرت‌خواهی شما کدام یک از این پنج زبان باشد؟ چه عواملی سبب می‌شود زبان معذرت‌خواهی خاصی را انتخاب کنید؟

۵- تفاوت میان تمنای بخشش کردن از کسی و دستور بخشش دادن چیست؟

۶- وقتی دیگری نمی‌خواهد یا نمی‌تواند درخواست بخشش کند، چگونه او را ببخشیم؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- این فصل استفاده از زبان اصلی عشق را برای کسی که به او توهین کرده‌اید و دوست دارد درخواست بخشش را از شما بشنود پیشنهاد می‌کند. اگر در حال حاضر در چنین وضعیتی هستید، برای نشان دادن عشق خود به دیگری، آن هم براساس زبان عشق او، چه اقدامات خاصی را می‌توانید انجام دهید؟

۸- درخواست‌های بخشش آخر این فصل را مرور کنید. یکی از آن‌ها را انتخاب کنید تا این هفته در یکی از روابط مهم خود مورد استفاده قرار دهید.

نتیجه‌گیری: *"خوشا به حال آنان که مهربان‌اند و باگذشت، زیرا از دیگران گذشت خواهند دید."*

فصل ۷



شروع کنید: *کدام یک از پنج زبان معذرت‌خواهی برای شما از همه مهم‌تر است؟ به صمیمی‌ترین دوست خود فکر کنید. به نظرتان مهم‌ترین زبان معذرت‌خواهی او چیست؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- جنیفر می‌گوید که زبان‌های معذرت‌خواهی زن و شوهرها با هم متفاوت است. اگر متأهل هستید، دانستن این موضوع چطور فهمیدن زبان معذرت‌خواهی همسرتان را مشکل‌تر می‌کند؟ چطور می‌تواند مفید باشد؟

۲- پدر جیم به این فلسفه معتقد است که "معذرت‌خواهی شما را به جایی نمی‌رساند. نهایت تلاش خود را بکن و به گذشته نگاه نکن." نگرش‌های پدرومادر شما چه تأثیری در معذرت‌خواهی‌های شما گذاشت؟

۳- این پرسش را برای کشف زبان اصلی عشق همسر خود مرور کنید. کدام یک مفیدتر از بقیه است؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- آیا تاکنون شده است به زبانی معذرت بخواهید که زبان معذرت‌خواهی طرف مقابل شما نباشد؟ به چه روش‌هایی قدرت معذرت‌خواهی شما تضعیف شد؟

۵- خود شما چه نوع معذرت‌خواهی را بیشتر از بقیه دوست دارید؟ چرا عقیده دارید این بهترین زبان است؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- از این پرسش‌ها برای کشف زبان اصلی معذرت‌خواهی طرف مقابل استفاده کنید تا زبان معذرت‌خواهی فردی آشنا را کشف کنید. سپس مفاهیم زبان‌های معذرت‌خواهی را با او در میان بگذارید و از این شخص بپرسید آیا انتخاب شما درست بوده است یا نه.

۷- اگر در خانواده‌ای هستید، این طرح را گروهی مورد بررسی قرار دهید تا زبان‌های معذرت‌خواهی اعضای خانوادهٔ خود را کشف کنید. سپس یادداشت‌هایی بردارید و سعی کنید طبق کشفیات خود از دیگران معذرت بخواهید.

نتیجه‌گیری: "*بزرگ‌ترین کشف نسل من این است که انسان می‌تواند با تغییر دادن نگرشش زندگی خود را تغییر دهد.*"

ویلیام جیمز

فصل ۸



شروع کنید: *چه زمانی دیر معذرت‌خواهی کردید؟ این چه تأثیری بر رابطهٔ شما داشت؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- اگر از دیگران دیر معذرت‌خواهی کنید چه مشکلاتی به وجود می‌آید؟ دیر معذرت‌خواهی کردن چطور وضعیت را بدتر می‌کند؟

۲- این فصل فهرستی از دلایل معذرت نخواستن مردم را ارائه می‌دهد. شما بیشتر از چه دلایلی استفاده می‌کنید؟

۳- بسیاری از مردم به مرور زمان وجدان خود را آزاد می‌کنند و دیگر کار خود را اشتباه نمی‌دانند. شما این را در زندگی خود چطور تجربه کردید؟ در زندگی نزدیکانتان چطور؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- معذرت‌خواهی چگونه به حرمت نفس شخص کمک می‌کند؟ در چه مواردی معذرت نخواستن به عزت‌نفس شخص آسیب می‌زند؟

۵- عده‌ای معذرت‌خواهی را کار دشواری می‌دانند، مثل کارل که کارهایش را پیش و در طول مراسم خاکسپاری مادرش به یاد می‌آورد. چه عواملی در چنین وضعیتی معذرت‌خواهی را دشوار می‌کند؟

۶- از سوی دیگر، عده‌ای زیادی معذرت می‌خواهند. چرا این طور است؟ اگر درک بیشتری از زبان‌های معذرت‌خواهی داشته باشید چه کمکی می‌کند؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- مثل کارل شاید، کسانی در زندگی شما باشند که دوست داشته باشید از آنان معذرت بخواهید، اما آنان دیگر در دسترس نیستند، یا در گذشته‌اند یا نبودنشان دلیل دیگری دارد. روش دیگری اتخاذ کنید و نامهٔ معذرت‌خواهی بنویسید، و خود شخصاً این مانع را از زندگی خود بردارید.

۸- از روش‌هایی که با آن‌ها رفتارهای اشتباه خود را توجیه می‌کنید فهرستی بنویسید، مثل: "او شروع کرد." یا: "اگر وقت بیشتری به من می‌داد..." پس از مشخص‌کردن چندتا از پاسخ‌های اصلی خود، بنویسید پاسخ‌های آرمانی شما در قبال آن رفتارها چیست. وقتی دیدید از الگوهای قدیمی پیروی می‌کنید، به یاد خود بیاورید که رفتارهای آرمانی شما کمکتان می‌کند بدانید بخشش یک انتخاب است.

نتیجه‌گیری: "*هیچ کس تاکنون از پیامدهای انتخاب‌هایش فرار نکرده است و نمی‌کند.*"

آلفرد. ای. مونتا پرت

فصل ۹



شروع کنید: چه هنگام بخشیدن کسی برای شما سخت‌ترین کار بوده است؟ فکر می‌کنید چرا این طور است؟

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- چگونه توهین و بی‌احترامی مثل بمبی که روی پیک‌نیکی می‌افتد، عمل می‌کند؟ به چه روش‌هایی می‌توان نتیجه را تغییر داد؟

۲- بخشش به عنوان گذشتن از خطاها و گناهان تعریف می‌شود. شما به زبان خود بخشیدن را چگونه تعریف می‌کنید؟

۳- در چرخهٔ بخشش (توهین، معذرت‌خواهی، بخشش) تصمیم برای بخشیدن به تکمیل این فرآیند کمک می‌کند. بخشیدن چقدر برای شما سخت است؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- چرا به آسانی بخشیدن خطرناک است؟ چرا این طور بخشیدن به رفتار مخرب منتهی می‌شود؟

۵- در برخی مواقع، برای بخشیدن به زمان نیاز داریم. فکر می‌کنید چه رابطه‌ای بین زمان بخشش و اعتمادکردن هست؟

۶- حتی وقتی بخشش را مطرح می‌کنید، عواقب آن همچنان باقی است. وضعیتی را نام ببرید که شما اهانتی را بخشیدید اما درد آن هنوز باقی است. این وضعیت با وجود بخشش چقدر دشوار بوده است؟ چگونه می‌توان نتیجهٔ بهتری گرفت؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- جملات مربوط به بخشش را در پایان این فصل مرور کنید. حداقل یکی را انتخاب کنید، و آن را در وضعیتی که در این هفته به بخشش نیاز دارد به‌کار ببرید.

۸- ماجرایی را پیدا کنید که قدرت بخشش را از زندگی شما یا در موضوعی که اخیراً خوانده‌اید توضیح می‌دهد. هفتهٔ بعد ماجرا را با گروه درمیان بگذارید تا دیگران نیز به این کار تشویق شوند.

نتیجه‌گیری: *"بخشش عملی ارادی است و این اراده می تواند بدون در نظر گرفتن دمای قلب عمل کند."*

کوریه تن بووم

فصل ۱۰



یاد بگیرید در خانواده معذرت بخواهید

شروع کنید: *در کودکی چه کار خنده‌داری انجام دادید؟ کدام یک از کارهایی که در کودکی انجام دادید در امروز شما تأثیر گذاشته است؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- در ماجرای مارسی، چه چیزی بیشترین تغییر را در رابطهٔ او با پدرومادرش ایجاد کرد؟

۲- خود را در ماجرای سنگ قبر به جای مایکل بگذارید. چه موردی از همه سخت‌تر بود؟ شما چه پاسخ متفاوتی می‌دادید؟

۳- معذرت‌خواهی نکردن سبب می‌شود که ما درصدد اجرای عدالت برآییم. این مورد را در تجربیات خود چطور مشاهده کردید؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- چگونه معذرت‌خواهی کردن از کسی سبب می‌شود او هم معذرت بخواهد؟ در زندگی خود چه مثال‌هایی را به یاد می‌آورید؟

۵- نوشتن یک جملهٔ معذرت‌خواهی چطور در مقابله با مسئلهٔ عاطفی کمک می‌کند؟ آیا به یاد می‌آورید که معذرت‌خواهی کتبی وضعیت شما را بهتر کرده باشد؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- فهرستی از نام اقوام دور و نزدیک خود تهیه کنید. هر هفته یک نفر را برای ماه بعد برگزینید تا رابطهٔ خود را با او بهتر سازید. اگر در طول مسیر به مسئلهٔ حل نشده‌ای برخوردید، از روش‌های این بخش برای معذرت‌خواهی و ایجاد رابطهٔ بهتر استفاده کنید.

۷- با استفاده از همان فهرست زبان اصلی معذرت‌خواهی تک‌تک اعضای خانواده را مشخص کنید. در طول هفتهٔ بعد این تمرین را دربارهٔ دوستان و همکاران به اجرا درآورید. به الگوها و دیدگاه‌هایی که در طول جلسهٔ بعد با گروه خود در میان می‌گذارید توجه کنید.

نتیجه‌گیری: "*شاید چیزی دیگر ما را تغییر دهد، اما ما با خانواده شروع می‌کنیم و با خانواده به پایان می‌رسانیم.*"

آنتونی برانت

فصل ۱۱



شروع کنید: *در کسانی که بچه‌هایی دارند یا با بچه‌های دیگران در تعامل هستند، چه موارد جالب (یا احمقانه‌ای) دیده‌اید که فرزندان آنان گفته باشند یا انجام داده باشند؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- "شاید دلیل دیگرِ سخت بودن معذرت‌خواهی برای بزرگ‌ترها را کشف کرده باشم، دلیلش این است که در کودکی به آنان معذرت‌خواهی را یاد نداده‌اند." چقدر با این جمله موافق هستید؟ به نظرتان فرزند شما در معذرت‌خواهی کردن چقدر خوب است؟

۲- فهرست "مواردی که فرزندان باید بدانند" را مرور کنید. به نظرتان کدام‌یک از این موارد مهم‌تر از بقیه هستند؟

۳- چطور می‌توانیم به فرزندان خود کمک کنیم که معنی این جمله را بهتر بفهمند: "وقتی به مردم کمک می‌کنم، احساس خوبی به خودم دارم. وقتی مردم را می‌رنجانم، احساس بدی دارم."؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- در منزل خود چه قوانینی دارید؟ پرسش‌های این فصل را برای مشخص کردن قوانین خوبی برای فرزندان خود مرور کنید. (فصل یازدهم) لازم است چه قوانینی را به قوانین خانوادهٔ خود بیفزایید؟ چه قوانینی را باید بردارید؟

۵- چرا سخت است که مدام قوانینی را برای فرزندان خود اعمال کنیم؟ برای اینکه در این زمینه به خانوادهٔ خود کمک کنید، چه کاری از شما ساخته است؟

۶- اگر دربارهٔ معذرت‌خواهی‌های خود به فرزندان خود بگویید چه احساسی خواهید داشت؟ این چه نکتهٔ آموزشی مثبتی برای پسر یا دختر شما دارد؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- از فرزند خود بپرسید هنگام معذرت‌خواهی چه می‌گوید. بعد بپرسید مردم به چه روش‌های دیگری می‌توانند معذرت بخواهند. از این پرسش‌های برای کمک به یادگیری روش‌های مختلف معذرت‌خواهی به فرزندتان استفاده کنید.

۸- فیلمی را تماشا کنید یا کتابی را دربارهٔ معذرت‌خواهی با یکدیگر بخوانید. از فرزند خود دربارهٔ ماجرای فیلم یا موضوع کتاب سؤالاتی بپرسید. از آن به عنوان لحظه‌ای عبرت‌آمیز برای صحبت دربارهٔ معذرت‌خواهی استفاده کنید.

خوانندگانی که فرزند ندارند می‌توانند مشاهدات خود را به خانواده‌های دیگر منتقل کنند.

نتیجه‌گیری: "بهترین چیزی که می‌توانید به فرزند خود هدیه بدهید وقت شماست."
لوئیز هارت

فصل ۱۲



معذرت‌خواهی در قرار ملاقات‌ها

شروع کنید: *یکی از خنده‌دارترین قرار ملاقات‌هایی را که به یاد می‌آورید، توصیف کنید. چه چیزی آن را خنده‌دار کرد؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- نظر شما دربارهٔ جملهٔ "قرار ملاقاتِ آشنایی تمرین ارتباط است" چیست؟ نظر قرار ملاقات را تمرین ارتباط دانستن چگونه نگرش منفی در مورد آشنایی را ارتقاء می‌بخشد؟

۲- ماجرای زاک و لیندسی را مرور کنید. به نظرتان چه زمانی برای رابطهٔ آشنایی شما کافی است؟ استفاده از زبان معذرت‌خواهی چه تفاوتی ایجاد می‌کند؟

۳- در ماجرای چاد و نینا، چطور فقدان درک زبان معذرت‌خواهی به رابطهٔ آنان آسیب زد؟

۴- چند روش را نام ببرید که یادگیری معذرت‌خواهی در دوران پیش از ازدواج به تقویت رابطهٔ ازدواج کمک می‌کند. اگر ازدواج کردید، چطور برخی از این روش‌ها به شما در مراحل آشنایی کمک می‌کند و چطور آسیب می‌زند؟

موضوعاتی برای تفکر

۵- ماجرای سه زوجی را که در این بخش یعنی «برداشتن پرچم قرمز» با هم آشنا شدند مرور کنید. کدام ماجرا به داستان آشنایی شما نزدیک‌تر بود؟

۶- ذهنیت "حلال مشکل بودن" به چه روش‌هایی به رابطه آسیب می‌زند؟ به چه روش‌هایی می‌تواند مفید باشد؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- اگر مجرد هستید، فهرستی از دو یا سه تا از موارد آشنایی خود را تهیه کنید و دربارهٔ چگونگی خاتمه یافتن آن‌ها چند خط بنویسید. سپس به مفاهیمی که دربارهٔ معذرت‌خواهی یاد گرفته‌اید و تفاوتی که در این وضعیت ایجاد می‌کند، توجه کنید.

۸- اگر در حال حاضر با کسی آشنا شده‌اید در هفتهٔ بعد زمانی را اختصاص دهید تا از آموخته‌های خود در این فصل در مورد این شخص استفاده کنید. اگر امکان دارد، از او بخواهید که هر دو در زمینهٔ این کتاب با هم تبادل‌نظر کنید.

نتیجه‌گیری: "*شما عاشق شخص کامل نشده‌اید، بلکه شخص ناکاملی را کامل و بی‌عیب دیده‌اید.*"

سام کین

فصل ۱۳



معذرت‌خواهی در محل کار

شروع کنید: *اضطراب‌آمیزترین لحظه در محل کارتان چه زمانی بوده است؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- در آغاز این فصل تفاوت‌های میان برخورد مثبت کارمند بانک و برخورد منفی کارمند ادارهٔ پست را با هم مقایسه کنید. این دو وضعیت چه تفاوتی با هم داشتند؟

۲- مدیر رستوران پیتزا به ما نشان داد که حق همیشه با مشتری است. جنبه‌های "مشتری حرف آخر را می‌زند" در محل کار شما چه کمکی می‌کند؟

۳- آیا تاکنون شده است که پزشکی از شما معذرت بخواهد؟ چه اتفاقی افتاد؟ اگر آن فرد معذرت نمی‌خواست اوضاع چطور بود؟

۴- چه زمانی شما از همکار خود معذرت خواستید؟ معذرت‌خواهی شما چه تغییری در وضعیت ایجاد کرد؟

موضوعاتی برای تفکر

۵- چه زمانی از خرید خود ناراضی بودید؟ چه نوع معذرت‌خواهی می‌توانست نظر شما را راجع به مشکل تغییر دهد؟

۶- بسیاری از ما بیشتر ساعات بیداری خود را در محل کار سپری می‌کنیم. استفاده از چه نظرهایی می‌تواند فضای ارتباطی محل کار شما را بهبود بخشد؟

راه‌حل‌های کاربردی

۷- اگر امکان دارد، مفاهیم پنج زبان معذرت‌خواهی را با همکاران خود در میان بگذارید. نهایت تلاش خود را بکنید تا زبان معذرت‌خواهی یکدیگر را یاد بگیرید و از آن در موقعیت‌های آتی استفاده کنید.

۸- روش عالی برخورد با مشتری ناراضی در محل کار چیست؟ فهرستی تهیه کنید. سپس آن را در جایی در دفتر یا محیط کار خود قرار دهید تا همیشه به شما یادآوری شود. کسانی که محل کار ندارند می‌توانند از این روش در مناسبت‌های اجتماعی استفاده کنند.

نتیجه‌گیری: *"امتیازِ کار کردن عطیه و موهبت است، قدرت کار کردن نعمت است، و عشق به کار توفیق."*

دیوید. او . مکی

فصل ۱۴



معذرت‌خواهی از خودتان

شروع کنید: *چرا گاهی بخشیدن دیگران آسان‌تر از بخشیدن خودمان به نظر می‌رسد؟ آیا این مورد در زندگی شما مشاهده شده است؟*

پرسش‌هایی برای بحث و گفت‌وگو

۱- در ماجرای جوشوآ، معذرت‌خواهی از خودش چطور تغییر مثبتی در او ایجاد کرد؟

۲- برای معذرت‌خواهی از خود چه دلایلی دارید؟ فکر می‌کنید کدام دلیل از همه مهم‌تر است؟

۳- "وقتی نمی‌توانیم طبق دیدگاه آرمانی خود زندگی کنیم، اتفاقی که در درون ما می‌افتد همان اتفاقی است که وقتی به دیگران توهین می‌کنیم در درون آنان رخ می‌دهد: ما عصبانی می‌شویم." وقتی عصبانی می‌شوید اولین پاسخ شما چیست؟ آیا خشم خود را فرو می‌خورید یا آن را ابراز می‌کنید؟ چه تغییراتی در این زمینه مؤثر واقع می‌شود؟

موضوعاتی برای تفکر

۴- در این مورد که با خود دربارهٔ معذرت‌خواهی از خودتان حرف بزنید چه فکر می‌کنید؟ آیا امری طبیعی به نظر می‌رسد یا عجیب است؟ گذشتهٔ شما چه تأثیری در نظر شما بر مفهوم گفت‌وگو با خود می‌گذارد؟

۵- وقتی از دست خود عصبانی هستید به قسمت آخر بخش فکر کنید. چه پاسخی می‌دهید؟ دوست داشتید چه رفتارهایی را نمی‌کردید؟

راه‌حل‌های کاربردی

۶- برای هر مشکل شخصی حل نشده‌ای به طور کتبی از خودتان معذرت بخواهید. مثل ماجرای جردن، در مقابل آینه بایستید و آن را با صدای بلند برای خودتان بخوانید.

۷- پس از نوشتن معذرت‌خواهی، به زمینه‌هایی که می‌خواهید تغییر کند توجه کنید. یکی دو زمینه را که قصد اصلاحش را دارید انتخاب کنید. سپس با شخصی در گروه دربارهٔ برنامهٔ عملی آن حرف بزنید.

نتیجه‌گیری: *"معذرت‌خواهی چسب قدرتمندی برای زندگی است. همه چیز را به حالت اول خود برمی‌گرداند."*

لاین جانستون

پرسشنامهٔ زبان معذرت‌خواهی

پرسشنامهٔ زیر برای کمک به کشف زبان معذرت‌خواهی شما طراحی شده است. هریک از این بیست سناریوی فرضی را بخوانید و در مقابل پاسخ مورد علاقهٔ خود علامت بزنید. در هر سناریو، فرض کنید، شما و شخص دیگری رابطه‌ای دارید که در آن هر دو علاقه‌مندید به هم احترام بگذارید. به عبارت دیگر، اگر رابطه از جانب شخص مقابل به نحوی آسیب ببیند، اگر رابطه خیلی مهم باشد احساس می‌کنید لازم است وقتی به شما توهین می‌شود طرف مقابل از شما معذرت بخواهد. همین‌طور، فرض کنید که فرد توهین‌کننده از رفتار اشتباه خود آگاه است، چون شما مستقیم به او گفتید که ناراحت شده‌اید.

برخی از پاسخ‌های احتمالی هر کدام از این بیست سناریو شبیه هم هستند. کمتر روی مشابهت‌ها تمرکز کنید و بیشتر بر انتخاب پاسخی که برای شما کاربرد دارد متمرکز باشید.

۱- همسرتان سالگرد ازدواجتان را فراموش می‌کند. (اگر مجرد هستید، خود را در این سناریو تصور کنید) او باید بگوید:

الف) "باورم نمی‌شود که فراموش کردم. تو و ازدواجمان برای من خیلی مهم هستید. من متأسفم."

ب) "هیچ بهانه‌ای برای فراموشکاری‌ام نیست. به چه فکر می‌کردم؟"

ج) "برای اینکه عشقم را به تو ثابت کنم چه کاری می‌توانم انجام دهم؟"

د) "قول می‌دهم سال پس فراموش نکنم! الآن روی تقویم علامت می‌زنم!"

هـ) "می‌دانم که تو ناراحت شدی، اما می‌شود مرا ببخشی؟"

۲- مادرتان می‌دانست چه احساسی به آن موضوع داشتید و دانسته با خواستهٔ شما مخالفت کرد. او باید بگوید:

الف) "اگر به کاری که انجام می‌دادم فکر کرده بودم، می‌فهمیدم که اشتباه می‌کنم."

ب) "برای برگرداندن حُرمت تو چه باید بکنم؟"

ج) "من در آینده به احساسات تو توجه می‌کنم."
د) "می‌شود به من فرصت دیگری بدهی؟"
هـ) "می‌دانستم چه احساسی داشتی، اما با خواسته‌ات مخالفت کردم. ای کاش این کار را نکرده بودم."

۳- شما در بحران بودید و به کمک نیاز داشتید، اما دوستتان نیاز شما را نادیده گرفت. باید بگوید:
الف) "گفتن «من متأسفم» به نظر کافی نمی‌رسد. برای برگرداندن دوستی‌مان چه می‌توانم بگویم یا چه کاری می‌توانم انجام دهم؟"
ب) "حالا می‌فهمم که می‌توانستم بیشتر به تو کمک کنم، و قول می‌دهم اگر دوباره مشکل داشتی هر کاری از دستم برمی‌آید انجام دهم."
ج) "واقعاً متأسفم و می‌خواهم که مرا ببخشی."
د) "من باید در کنارت می‌بودم. متأسفم که به تو بی‌احترامی کردم و بی‌توجه بودم."
هـ) "وقتی به من بیشترین نیاز را داشتی تو را تنها گذاشتم. اشتباه وحشتناکی بود."

۴- خواهرتان نظر اشتباه و حاکی از بی‌اعتنایی دربارهٔ شما داد. باید بگوید:
الف) "اگر دوباره در آینده حرف اشتباهی دربارهٔ تو زدم، تجربیاتم به من کمک می‌کند دیگر تو را نرنجانم."
ب) "از دهانم در رفت! می‌توانی مرا ببخشی؟"
ج) "خیلی بی‌فکری کردم. ای کاش بیشتر به احساسات شما توجه داشتم."
د) "می‌دانم حرفی که زدم اشتباه بود و احساسات تو را جریحه‌دار کردم."
هـ) "اجازه می‌دهی حرفی را که زدم اصلاح کنم؟ دوست دارم به من فرصت جبران بدهی."

۵- وقتی اشتباهی از شما سرنزده بود همسرتان با عصبانیت با شما برخورد کرد. او باید بگوید:

الف) "از اینکه سر تو داد کشیدم واقعاً متأسفم. امیدوارم که بتوانی مرا ببخشی."

ب) "ای کاش با داد کشیدن برسرت، تو را نرنجانده بودم. از رفتاری که با تو کردم احساس خیلی بدی دارم."

ج) "من عصبانی بودم، اما حق نداشتم با تو آن طوری حرف بزنم. لیاقت تو این نبود."

د) "چه کار کنم که رابطهٔ میان من و تو درست شود؟"

هـ) "می‌ترسم دوباره این کار را تکرار کنم و نمی‌خواهم این طور شود. کمکم کن تا به روش‌های اجتناب از این رفتار فکر کنم."

۶- شما به توفیق خود افتخار می‌کردید، اما دوستتان طوری رفتار کرد که گویی کار مهمی نیست. او باید بگوید:

الف) " به من نیاز داشتی تا هیجانت را با من در میان بگذاری، و من بی‌توجه بودم. از اینکه درست پاسخ ندادم، متنفرم."

ب) "شادی تو را با شادی نکردن خراب کردم. می‌توانستم بهانه‌هایی بیاورم، اما راستش را بخواهی، بهانهٔ خوبی برای نادیده گرفتن توفیق شما نداشتم."

ج) "آیا برای جشن گرفتن توفیق تو خیلی دیر شده؟ واقعاً می‌خواهم این را به خودت واگذار کنم."

د) "قول می‌دهم که در آینده به توفیق تو توجه کنم و آن را جشن بگیرم. من درس خوبی گرفته‌ام."

هـ) "می‌دانم که در حق تو کوتاهی کردم، اما لطفاً مرا عفو کن."

۷- شریک کاری‌تان در مورد موضوع مهمی که به سود هر دوی شما بود با شما مشورت نکرد. او باید بگوید:

الف) "من اشتباه کردم که تو را در این تصمیم شرکت ندادم. حق داری از من عصبانی باشی."

ب) "آیا کاری هست که بتوانم برای جبران کارم انجام دهم؟"
ج) "در آینده هیچ کاری را بدون مشورت تو انجام نمی‌دهم. در همهٔ تصمیم‌گیری‌ها از تو استفاده می‌کنم."
د) "حق داری با من مخالفت کنی، اما ممکن است لطفاً مرا ببخشی؟"
هـ) "می‌دانم که تو را خیلی ناراحت کردم. واقعاً متأسفم."

۸- همکاری به طور غیرعمدی تو را مسخره کرد و تو از همکارانت خجالت کشیدی. او باید بگوید:
الف) "آیا راهی برای اصلاح و بهبود این رابطه هست؟ آیا دوست داری در مقابل کارکنان از تو معذرت بخواهم؟"
ب) "بی‌توجهی به احساس دیگران" آسان است، اما می‌خواهم در آینده به تو و دیگران بیشتر توجه کنم. کمکم می‌کنی به قولم عمل کنم؟"
ج) "نمی‌خواستم تو را برنجانم، و حالا تنها کاری که می‌توانم برای تو انجام دهم این است که از تو درخواست بخشش کنم، و سعی داشته باشم همان اشتباه را دوباره تکرار نکنم."
د) "واقعاً متأسفم که تو را آن طور شرمنده کردم. ای کاش می‌توانستم زمان را برگردانم و حرف مناسب‌تری بزنم."
هـ) "خیلی بی‌فکری کردم. به نظرم رسید کارم خنده‌دار است، اما پیداست که این‌طور رنجاندن تو خنده‌دار نیست."

۹- سعی می‌کردید موضوع مهمی را به دوست خود بگویید، اما او بی‌علاقگی نشان داد. او باید بگوید:
الف) "این بار آشفته و عصبی شدم، اما در آینده، قول می‌دهم وقتی موضوع مهمی را مطرح می‌کنی به تو توجه کامل کنم."
ب) "متأسفم که به حرف تو گوش نکردم. مجبور نیستی مرا ببخشی، اما امیدوارم این کار را بکنی."

ج) "از اینکه به حرف تو گوش نکردم متأسفم. می‌دانم داشتن موضوع مهمی برای صحبت کردن چه احساسی دارد، اما متأسفم که به تو گوش نکردم."
د) "گوش دادن قسمت مهم رابطهٔ قوی است، اما تکرار می‌کنم، اشتباه کردم. تو نیاز داشتی من به حرفت گوش کنم، و من نیاز تو را نادیده گرفتم."
هـ) "می‌توانیم به عقب برگردیم و دوباره امتحان کنیم؟ شما حرف می‌زنید و من گوش می‌کنم. و تمام توجهم را به تو می‌دهم."

۱۰- برادر شما فهمیده است که دربارهٔ موضوع مهمی که پیشتر میان هر دوی شما اتفاق افتاده بود اشتباه کرده است. او باید بگوید:
الف) "معذرت می‌خواهم، می‌شود مرا ببخشی؟"
ب) "از خودم عصبانی‌ام که چطور نتوانستم از عهدهٔ اختلافمان برآیم. رفتار من رابطهٔ ما را تهدید کرد و همین مرا می‌ترساند. از رفتاری که کردم متأسف و پشیمانم."
ج) "من می‌پذیرم که اشتباه کردم. اگر آنچه را الآن می‌دانم آن وقت می‌دانستم، از دردسر زیادی نجات پیدا می‌کردم."
د) "برای برگرداندن رابطه‌مان چه کاری از من ساخته است؟ احساس می‌کنم باید کاری انجام دهم یا چیزی بگویم تا احترام تو را به خود بازگردانم."
هـ) "اگر در آینده در مورد موضوعی مخالفت کنیم، پیش از هر قضاوتی همهٔ حقایق را جمع‌آوری می‌کنم. همین ما را از بحث‌های غیرضروری نجات می‌دهد."

۱۱- اگرچه پیشتر آزردگی خود را با عادت خاصی بارها ابراز کرده بودید، همسرتان همچنان به رفتار کینه‌ورزانه‌اش ادامه می‌داد: او باید بگوید:
الف) "برای اینکه زیاد به خواسته‌های تو توجه نکردم خیلی متأسفم. من دوست نداشتم تو این رفتار را با من بکنی؟"
ب) "بسیار خب، من قبول دارم. من عمدی تو را آزار دادم، و این نه خنده‌دار است و نه عادلانه. باید عاقلانه‌تر از این رفتار کنم."

ج) "اینکه بگویم متأسفم، به تنهایی این مسئله را که آگاهانه تو را ناراحت کردم حل نمی‌کند. چه کار کنم که محبت تو را دوباره به‌دست آورم؟"
د) "عادت کردم که به خواسته‌های تو توجه نکنم، دیگر نمی‌خواهم به این عادت خود ادامه دهم. از حالا به بعد، بیشتر تلاش می‌کنم به‌خواسته‌هایت توجه کنم."
هـ) "من صبر تو را امتحان کرده‌ام، و حالا از تو می‌خواهم مرا ببخشی. اجازه می‌دهی دوباره به خواسته‌های تو توجه کنم؟"

۱۲- وقتی با پدرتان در مورد موضوعی مخالف بودید پدرتان "سکوت" می‌کرد و با این کار در شما احساس گناه به وجود می‌آورد. او باید بگوید:
الف) "انکار نمی‌کنم که من اشتباه کردم. باید باصداقت و عدالت بیشتری وضعیت را سروسامان می‌دادم."
ب) "دوست دارم این وضعیت را به تو واگذار کنم، و می‌خواهم درباره‌اش با تو حرف بزنم. آیا می‌توانم تو را شام بیرون ببرم؟"
ج) "در آینده بیشتر سعی می‌کنم بدون ایجاد احساس گناه در تو با تو صادقانه‌تر رفتار کنم."
د) "انتخاب با توست، اما واقعاً امیدوارم که مرا ببخشی."
هـ) "تو بزرگ شده‌ای و احساس خوبی به کنترل کردن تصمیم‌های تو ندارم. نمی‌خواهم خطر آسیب زدن به رابطه‌مان را بپذیرم."

۱۳- همکار تجاری به قولش عمل نکرد و سبب شد شما سروقت به قرار مهمی نرسید. او باید بگوید:
الف) "حالا خیلی دیر شده و من نمی‌توانم کاری در این زمینه انجام دهم، اما دیگر این اشتباه را تکرار نخواهم کرد. بیا ببینیم من در آینده چه کاری می‌توانم انجام دهم که خوب به قول‌هایم عمل کنم."

ب) "انتظار ندارم به‌خاطر دردسری که برای تو درست کردم مرا ببخشی، اما اگر این کار را بکنی، بسیار ممنون می‌شوم."
ج) "من خیلی متأسفم. به تو قول دادم می‌آیم، و نه تنها به تو بی‌احترامی کردم بلکه سبب شدم فرصت خوبی را از دست بدهی. می‌دانم این به کار و شراکت ما آسیب می‌زند."
د) "این بار واقعاً کار را خراب کردم. تو به خاطر من فرصت خوبی را از دست دادی."
هـ) "نمی‌دانم در این لحظه چه کاری می‌توانم برای تو انجام دهم، آیا راهی هست که بتوانم آن را جبران کنم؟"

۱۴- همسایه‌تان از شما خواست بیرون منتظر او شوید، اما او هرگز به کنسرت نیامد. او باید بگوید:
الف) "دوستی ما واقعاً مهم است و امیدوارم مرا ناامید نکنی. آیا مرا برای اینکه تو را زیاد منتظر گذاشتم، می‌بخشی؟"
ب) "متأسفم که مجبور شدی زیاد منتظر من بمانی. تو برای من مهم هستی، و باید به تو و وقت تو احترام بگذارم و بموقع سر قرار حاضر شوم."
ج) "تو آنجا منتظر من ایستادی، فکر کردم که هر لحظه از راه می‌رسم، و من به تو بی‌احترامی کردم. اگر وقتم را طور دیگری تنظیم کرده بودم، سروقت آنجا حاضر می‌شدم. همه‌اش تقصیر من است."
د) "بگذار به کنسرت دیگری برویم، و این بار، من پول بلیت تو را می‌دهم تا به نشانهٔ معذرت‌خواهی از دیرآمدن دفعهٔ قبل جبران کرده باشم."
هـ) "در آینده وقتم را درست تنظیم و برنامه‌ام را طوری اولویت‌بندی می‌کنم که دوستی ما آن طور که می‌خواهم ادامه پیدا کند."

۱۵- فرزند دوستتان یکی از مجسمه‌هایی را که جایزه گرفته بودید در منزل شما شکست. دوست شما باید بگوید:
الف) "می‌دانم این یکی از با ارزش‌ترین چیزهایی بود که داشتی، و از اتفاقی که

افتاده است احساس بسیار بدی دارم."
ب) "باید بیشتر مراقب فرزندم می‌بودم. تقصیر من بود که به بچه‌ام توجه نکردم. اگر فقط یکی دو کارم را متفاوت انجام داده بودم، الآن این اتفاق نیفتاده بود."
ج) "آیا می‌توانم پول این شیء خاص را بدهم یا مثل همان را از جایی برای شما بخرم؟ آیا می‌توانم به نحوی چیزی را جایگزین آن کنم؟"
د) "قول می‌دهم که در آینده بیشتر مراقب وسایل شما باشم و اجازه ندهم فرزندم در جاهایی که وسایل ارزشمند قرار دارد بازی کند."
هـ) "حق دارید عصبانی باشید، اما امیدوارم بتوانید مرا ببخشید و با این ناامیدی که در تو ایجاد کردم دوست من باقی بمانی."

۱۶- دوستی در انجمن مذهبی شما را به کوتاهی در انجام دادن مسئولیت متهم می‌کند. او باید بگوید:
الف) "هیچ عذر و بهانه‌ای برای رفتارم پیدا نمی‌کنم. و تنها کاری که حال مرا بهتر می‌کند این است که موضوع را میان خودمان حل کنیم. دوست داری من چه حرفی بزنم یا چه کاری انجام دهم که این کارم را جبران کرده باشم؟»
ب) "یا باید روش برخورد با اعضای گروهم را یاد بگیرم، یا دیگر رهبری انجمن را کنار بگذارم. می‌خواهم از این تجربه درس بگیرم."
ج) "لطفاً مرا عفو کن. اشتباه کردم که تو را مقصر دانستم و از خدا می‌خواهم تو مرا ببخشی."
د) "باورم نمی‌شود که این طوری تو را متهم کردم و مقصر دانستم. واقعاً از رفتار خودم شرمنده و متأسفم."
هـ) "من بیشتر از هر کسی برای موفق نشدن این طرح مقصرم. باید کوتاهی‌هایم را در انجام دادن آن بپذیرم و به آن اعتراف کنم."

۱۷- همکارتان باوجود قولی که برای حفظ راز شما داده بود، با فاش کردن راز شما برای دیگر همکاران اداره به قولش عمل نکرد. او باید بگوید:
الف) "به تو گفتم که رازت را نگه می‌دارم و قولم را زیرپا گذاشتم و به اعتمادی

که به من داشتی لطمه زدم. اشتباه وحشتناکی کردم."
ب) "کمکم کن بدانم برای برگرداندن اعتمادت به خودم چه باید بکنم."
ج) "شاید برگرداندن اعتمادت به خودم زمان زیادی طول بکشد، اما از حالا به پس سخت کار می‌کنم تا به تو ثابت کنم ارزش اعتماد کردن را دارم."
د) "مجبور نیستی سریع جواب بدهی، اما مرا به‌خاطر این اشتباه می‌بخشی؟"
هـ) "ای کاش به آسیبی که با برملا کردن رازت به تو می‌زنم فکر کرده بودم! از اینکه به قولم جدی‌تر عمل نکردم احساس خیلی بدی دارم."

۱۸- هم‌گروهی‌تان در مقابل هم‌گروهی‌های دیگر دربارهٔ شما بد صحبت کرده است. او باید بگوید:

الف) "می‌خواهم هر کاری که می‌توانم برای اصلاح اشتباهم انجام دهم. آیا در مقابل همه از تو معذرت بخواهم؟"
ب) "اگر دوباره از تو عصبانی شدم، قول می‌دهم مراقب باشم و با احترام با تو رفتار کنم."
ج) "شاید نتوانی مرا ببخشی، دست کم حالا نمی‌توانی، اما امیدوارم روزی بتوانی مرا ببخشی."
د) "حرفی که زدم نامهربانانه بود. ای کاش بتوانم حرفم را پس بگیرم."
هـ) "من نگرش بدی داشتم و یک بار هم به نگرش‌های مثبت شما فکر نکردم. ای کاش بیشتر دربارهٔ حرفی که زدم فکر می‌کردم."

۱۹- با وجودی که چند توفیق بزرگ داشته‌اید، ناظر شما از کارتان ایراد گرفت. او باید بگوید:

الف) "لیاقت داری که قدر کار و تلاش تو را بیشتر بدانم. سعی می‌کنم دفعهٔ بعد بیشتر دقت و عدالت را بیشتر رعایت کنم."
ب) "امیدوارم این به رابطهٔ ما صدمه نزند. آیا معذرت مرا قبول می‌کنی؟"
ج) "متأسفم که فقط اشتباهات و نقایص کارهای تو را دیدم. ای کاش تو را بیشتر تشویق کرده بودم!"

د) "من در مورد تعریف از نقاط قوت کارهای تو بی‌توجه بودم، و شاید احساس کرده باشی که همهٔ کارهایت بی‌فایده بوده است. من به عنوان رئیس تو، باید بیشتر تشویقت می‌کردم و از کار تو تقدیر به عمل می‌آوردم."

هـ) "چطور می‌توانم کاری کنم که مرا ببخشی؟ آیا می‌توانم نقاط قوت کار تو را بنویسم؟"

۲۰- هنگام صرف ناهار خدمتکار ظرف غذا را بر روی لباس شما ریخت و آن را کثیف کرد. او باید بگوید:

الف) "آیا می‌شود بی‌دقتی مرا ببخشید؟"

ب) " متأسفم. احساس بدی دارم که لباس شما را خراب کردم و ناراحتم."

ج) "همیشه دقت می‌کردم، اما این بار دقت نکردم. مسئولیت کامل این خرابکاری را به عهده می‌گیرم."

د) "دوست دارم هزینهٔ شستن لباس شما را بپردازم. شما کدام نظر را بیشتر مورد تأیید قرار می‌دهید؟"

هـ) "این درس خوبی به من داد. دفعهٔ دیگر با دقت بیشتری از میهمانان پذیرایی می‌کنم."

ثبت و تفسیر امتیازات شما

به پرسش‌ها برگردید و بشمارید هر حرف را چند بار انتخاب کردید. بعد، طبق الگوی زیر به خود امتیاز بدهید. برای مثال اگر هشت بار هـ) را انتخاب کرده‌اید، عدد هشت را در جای خالی زیر بنویسید.

الف) ب) ج) د) هـ)

همان‌طور که حدس زده‌اید، هر کدام از این پنج حرف نشان‌دهندهٔ زبان خاص معذرت‌خواهی است. بنابراین ب)= ابراز تأسف، ج)= پذیرش مسئولیت، د)= جبران کردن، هـ)= پشیمانی واقعی و الف)= درخواست بخشش است. دور هر حرفی بیشتر دایره بکشید همان زبان معذرت‌خواهی شماست.

بدیهی است که بیشترین امتیاز ممکن برای هر زبان بیست است. اگر دو یا چند زبان را زیاد علامت زدید، پس دارای دو یا چند زبان معذرت‌خواهی هستید.



معذرت‌خواهی در عشق

پنج زبان

زندگی واقعی از مردمی واقعی تشکیل می‌شود، که مرتکب اشتباه واقعی می‌شوند. در کتاب پنج زبان معذرت‌خواهی در عشق، زبان اصلی معذرت‌خواهی خود را یاد می‌گیرید، و می‌توانید به زبان کسانی که دوست دارید، صحبت کنید. درک و استفاده از پنج زبان معذرت‌خواهی، همهٔ روابط شما را تقویت می‌کند، و هنر معذرت‌خواهی را یاد می‌گیرید.



